



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

**6502 SAYILI**  
**TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA**  
**KANUN VE UYGULAMA**  
**YÖNETMELİKLERİ**

**NİSAN 2020**



**www.ticaret.gov.tr**  
**http://tuketici.ticaret.gov.tr**



**mobil tüketici**



**www.facebook.com/etuketici**



**www.twitter.com/etuketici**



**www.instagram.com/etuketici**



**ALO 175**  
**Tüketici Danışma Hattı**

---

## İÇİNDEKİLER

---

|                                                                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun .....                                                                           | 5   |
| Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik .....                                                              | 47  |
| Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik .....                                                                            | 52  |
| Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği .....                                                                                  | 57  |
| Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği .....                                                                                  | 83  |
| Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik .....                                                                             | 114 |
| Bina Tamamlama Sigortası Genel Şartları .....                                                                                    | 121 |
| İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği .....                                                                            | 129 |
| Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği .....                                                                                           | 138 |
| Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği .....                                                               | 147 |
| Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliği .....                                                          | 154 |
| Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği .....                                                                                         | 167 |
| Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği .....                                                                                          | 174 |
| Süreli Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarına<br>İlişkin Yönetmelik .....                                      | 182 |
| Fiyat Etiketleri Yönetmeliği .....                                                                                               | 185 |
| Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği .....                                                                                   | 190 |
| Garanti Belgesi Yönetmeliği .....                                                                                                | 193 |
| Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği .....                                                                                        | 204 |
| Tüketici Ödülleri Yönetmeliği .....                                                                                              | 221 |
| Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği .....                                                                     | 225 |
| Reklam Kurulu Yönetmeliği .....                                                                                                  | 242 |
| Tüketici Konseyi Yönetmeliği .....                                                                                               | 248 |
| Reklam Konseyi Yönetmeliği.....                                                                                                  | 253 |
| Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği .....                                                                                       | 258 |
| Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği .....                                                                             | 270 |
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında<br>Uygulanan İdari Para Cezalarına İlişkin Uzlaşma Yönetmeliği ..... | 273 |
| Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usûl ve Esaslar<br>Hakkında Tebliğ .....                                      | 284 |
| 6502 Sayılı Kanun Kapsamında 2020 Yılında Uygulanacak Olan<br>İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliğ .....                         | 292 |
| Tüketici Hakem Heyetlerinin Görevlerine İlişkin<br>Parasal Sınırların Arttırılmasına Dair Tebliğ .....                           | 294 |
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun<br>77 nci Maddesinde Yer Alan Gayrisafi Gelirin Tespitine İlişkin Tebliğ..... | 296 |

---



## **TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN**

**Kanun Numarası : 6502**

**Kabul Tarihi : 7/11/2013**

**Yayımlandığı R.Gazete : Tarih : 28/11/2013**

**Sayı : 28835**

**Yayımlandığı Düstur : Tertip : 5**

**Cilt : 54**

### **BİRİNCİ KISIM**

#### **Amaç, Kapsam ve Tanımlar**

**MADDE 1-** (1) Bu Kanun un amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilgilendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

#### **Kapsam**

**MADDE 2-** (1) Bu Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.

#### **Tanımlar**

**MADDE 3-** (1) Bu Kanunun uygulanmasında;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanını,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü,
- ç) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- e) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,
- f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- g) Konut finansmanı kuruluşu: Konut finansmanı kapsamında doğrudan tüketiciye kredi kullandıran ya da finansal kiralama yapan bankalar ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından konut finansmanı faaliyetinde bulunması uygun görülen finansal kiralama şirketleri ve finansman şirketlerini,
- ğ) Kredi veren: Mevzuatı gereği tüketicilere kredi vermeye yetkili olan gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,

- i) **Sağlayıcı:** Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- j) **Satıcı:** Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- j) **Teknik düzenleme:** 29/6/2001 tarihli ve 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanunda yer alan tanıımı,
- k) **Tüketici:** Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- l) **Tüketici işlemi:** Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,
- m) **Tüketici örgütleri:** Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,
- n) **Üretici:** Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını üreticiler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

## İKİNCİ KISIM

### Genel Esaslar

#### Temel ilkeler

**MADDE 4- (1)** Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir. Sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda, eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik sözleşmeyi düzenleyen tarafından derhâl giderilir.

(2) Sözleşmede öngörülen koşullar, sözleşme süresi içinde tüketici aleyhine değiştirilemez.

(3) Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyen yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyen kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedel talep edilemez. Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın görüşü alınarak bu Kanunun ruhuna uygun olarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir.<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup>: 20/2/2020 tarihli ve 7222 sayılı Kanunun 39 uncu maddesiyle, bu fıkranın ikinci cümlesinde yer alan "Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu" ibaresi "Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası" şeklinde değiştirilmiştir.

- (5) Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenebilir. Bu fıkra hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.
- (6) Tüketici işlemlerinde, tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılır
- (7) Temerrüt hâli de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz.
- (8) Bu Kanun tüm düzenlemeleri yönünden katılım bankalarını da kapsar. Uygulama, kâr payı dikkate alınarak yapılır.

### **Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar**

**MADDE 5-** (1) Haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır.

(2) Tüketiciyle akdedilen sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

(3) Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.

(4) Sözleşme şartlarının yazılı olması hâlinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

(5) Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu madde hükümleri uygulanır.

(6) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu olan mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

(7) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartlar açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olmak koşuluyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyat arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

(8) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

(9) Haksız şartların tespit edilmesi ve denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile sınırlayıcı olmamak üzere haksız şart olduğu kabul edilen sözleşme şartları yönetmelikle belirlenir.

### **Satıştan kaçınma**

**MADDE 6-(1)** Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.

(2) Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

(3) Ticari veya mesleki amaçlarla hareket edenler; aksine bir teamül, ticari örf veya adet ya da haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışını o mal veya hizmetin, kendisi tarafından belirlenen miktar, sayı, ebat gibi koşullara ya da başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlayamaz.

(4) Bakanlık ve belediyeler, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidir.

### **Sipariş edilmeyen mal veya hizmetler**

**MADDE 7-(1)** Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hâllerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur.

(2) Bir mal veya hizmetin sipariş edildiğini iddia eden bu iddiasını ispatla yükümlüdür.

## **ÜÇÜNCÜ KISIM**

### **Ayıplı Mal ve Hizmetler**

### **BİRİNCİ BÖLÜM**

#### **Ayıplı Mallar**

**MADDE 8-(1)** Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.

(2) Ambalajında, etiketinde, tanııtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlenmesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydalan azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir.

(3) Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının

tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.

### **Ayıplı maldan sorumluluk**

**MADDE 9-**(1) Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür.

(2) Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin satış sözleşmesinin akdi anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesi kurulma kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içinde olmadığını ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağlı olmaz.

### **İspat yükü**

**MADDE 10-**(1) Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığına ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

(2) Tüketicinin, sözleşmenin kurulduğu tarihte ayıptan haberdar olduğu veya haberdar olmasının kendisinden beklendiği hâllerde, sözleşmeye aykırılık söz konusu olmaz. Bunların dışındaki ayıplara karşı tüketicinin seçimlik hakları saklıdır.

(3) Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, üretici, ithalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde malın ayıbına ilişkin açıklayıcı bilgiyi içeren bir etiket konulur. Bu etiketin tüketiciye verilmesi veya ayıba ilişkin açıklayıcı bilginin tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde açıkça gösterilmesi zorunludur. Teknik düzenlemesine uygun olmayan ürünler ise hiçbir şekilde piyasaya arz edilemez. Bu ürünlere, Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun ve ilgili diğer mevzuat hükümleri uygulanır.

### **Tüketicinin seçimlik hakları**

**MADDE 11-** (1) Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;

a) Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme,  
b) Satılanı alıkoymuş ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme,  
c) Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme,  
ç) İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme,  
seçimlik haklarından birini kullanabilir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

(2) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşıda kullanılabilir.

Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur. Üretici veya ithalatçı, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulmaz.

(3) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız

güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma için tüketici açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(4) Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur. Ancak, bu Kanunun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirilir. Aksi hâlde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

(5) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden yapılan indirim tutarı derhâl tüketiciye iade edilir.

(6) Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafa karşılanır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

### **Zaman aşımı**

**MADDE 12-(1)** Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zaman aşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

(2) Bu Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz.

(3) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zaman aşımı hükümleri uygulanmaz.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Ayıplı Hizmetler**

**MADDE 13-(1)** Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıyamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir.

(2) Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikler taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.

### **Ayıplı hizmetten sorumluluk**

**MADDE 14-** (1) Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür.

(2) Sağlayıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan

açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik bağı içermediğini ispatladığı takdirde açıklamanın içeriği ile bağı olmaz.

### **Tüketicinin seçimlik hakları**

**MADDE 15-** (1) Hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketici, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirim veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbesttir. Sağlayıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür. Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masraflar sağlayıcı tarafından karşılanır. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir.

(2) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin sağlayıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması hâlinde tüketici bu hakları kullanamaz. Orantısızlığın tayininde hizmetin ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçimlik haklara başvurma tüketicinin açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(3) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, ödemiş olduğu bedelin tümü veya bedelden indirim yapılan tutar derhâl tüketiciye iade edilir.

(4) Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin seçildiği hâllerde, hizmetin niteliği ve tüketicinin bu hizmetten yararlanma amacı dikkate alındığında, makul sayılabilecek bir süre içinde ve tüketici için ciddi sorunlar doğurmayacak şekilde bu talep sağlayıcı tarafından yerine getirilir. Her hâlükârda bu süre talebin sağlayıcıya yöneltilmesinden itibaren otuz iş gününü geçemez. Aksi takdirde tüketici diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbesttir.

### **Zaman aşımı**

**MADDE 16-**(1) Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı hizmetten sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, hizmetin ifası tarihinden itibaren iki yıllık zaman aşımına tabidir.

(2) Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zaman aşımı hükümleri uygulanmaz.

## **DÖRDÜNCÜ KISIM**

### **Tüketici Sözleşmeleri**

#### **BİRİNCİ BÖLÜM**

##### **Taksitle Satış**

**MADDE 17-**(1) Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmelerdir.

(2) Tüketicinin, kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmeleri hakkında da bu bölüm hükümleri uygulanır.

(3) Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

### **Cayma hakkı**

**MADDE 18-** (1) Tüketici, yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(3) Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir; aksi takdirde tüketici cayma hakkını kullanamaz. Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasını başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamaz.

(4) Tüketicinin satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz.

### **Temerrüt**

**MADDE 19-** (1) Taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

### **Erken ödeme**

**MADDE 20-** (1) Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

### **Diğer hususlar**

**MADDE 21-** (1) Tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılanı tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz olan sözleşmeler hakkında Türk Borçlar Kanununun ön ödemeli taksitle satış hükümleri uygulanır.

(2) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Tüketici Kredileri**

#### **Tüketici kredisi sözleşmeleri**

**MADDE 22-** (1) Tüketici kredisi sözleşmesi, kredi verenin tüketiciye faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi ifade eder.

(2) Kredi kartı sözleşmeleri, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesi veya benzer şekilde taksitle ödeme imkânı sağlanması hâlinde tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirilir. Ancak bu durumda uygulanacak faiz oranı kredi kartı sözleşmesi uyarınca belirlenen orandan fazla olamaz.

(3) Tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan kredi veren, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

### **Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü**

**MADDE 23-** (1) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, tüketiciye, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermesi zorunludur.

### **Cayma hakkı**

**MADDE 24-** (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Kredi veren, cayma hakkı olduğu konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde kredi verene yöneltilmiş olması yeterlidir.

(3) Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hâllerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder. Bu süre içinde ödeme yapılmaması hâlinde tüketici kredisinden cayılmamış sayılır. Faiz, akdî faiz oranına göre hesaplanır. Tüketiciden, hesaplanan akdî faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar dışında herhangi bir bedel talep edilemez.

### **Faiz oranı**

**MADDE 25-** (1) Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olarak belirlenir. Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdî faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdî faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hâllerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.

### **Sözleşmede değişiklik yapılması**

**MADDE 26-** (1) Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik yapılması hâlinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine

ilişkin ayrıntılara yer verilir. Faiz oranının artırılması hâlinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde borcun tamamını ödediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz atışından etkilenmez.

### Erken ödeme

**MADDE 27-** (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hâllerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür

### Temerrüt

**MADDE 28-** (1) Belirli süreli kredi sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren, borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

### Sigorta yaptırılması

**MADDE 29-** (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

### Bağlı krediler

**MADDE 30-** (1) Bağlı kredi sözleşmesi; tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Ekonomik birliğin varlığı;

- a) Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,
- b) Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda, kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı,
- c) Belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlarından en az birinin varlığı hâlinde kabul edilir.

(3) Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirim cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi hâlinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(4) Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir.

Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu; malın teslim veya hizmetin ifa edilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen malın teslim veya hizmetin ifa edilme tarihinden, malın teslim veya hizmetin ifa edildiği durumlarda malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

(5) Kredi veren ile satıcı veya sağlayıcı arasında belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşme olmaksızın, tüketicinin kendisi tarafından belirlenen malın veya hizmetin bedelinin kredi veren tarafından ödenmesi suretiyle kullanılan krediler bağlı kredi sayılmaz.

### **Diğer hususlar**

**MADDE 31-** (1) Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(3) Kart çıkaran kuruluşlar, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır.

(4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile kredi verenin hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, erken ödeme, efektif yıllık faizin hesaplanması, tüketici kredilerine ilişkin reklamların zorunlu içeriği, fesih hakkının kullanılması, temerrüt, kredinin devri, bağlı kredi ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Konut Finansmanı**

#### **Konut finansmanı sözleşmeleri**

**MADDE 32-** (1) Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla; tüketicilere kredi kullanırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullanırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullanırılmasına yönelik sözleşmedir.

(2) Konut finansmanı sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan konut finansmanı kuruluşu, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

#### **Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü**

**MADDE 33-** (1) Konut finansmanı kuruluşları, tüketiciciye, konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce vermek zorundadır.

#### **Temerrüt**

**MADDE 34-** (1) Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda konut

Finansmanı kuruluşu, kalan borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması ve tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

(3) Finansal kiralama işlemlerinde, muacceliyet uyarısında verilen süre içinde tüketicinin edimini yerine getirmemesi hâlinde, bu sürenin sona ermesini takiben konut finansmanı kuruluşu kalan borcun tamamını ifa etme hakkını kullanmak üzere konut finansmanı sözleşmesini feshettiği takdirde, konutu derhâl satışa çıkarmakla yükümlüdür. Konut finansmanı kuruluşu satış öncesinde konut için 6/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu uyarınca yetki verilmiş olan kişi veya kurumlara kıymet takdiri yaptırır. Takdir edilen kıymet, satıştan en az on iş günü önce tüketiciye bildirilir. Konut finansmanı kuruluşu takdir edilen kıymeti dikkate alarak basiretli bir tacir gibi davranmak suretiyle konutun satışını gerçekleştirir. Konutun satışından elde edilen bedelin, kalan borcu aşması hâlinde aşan kısım tüketiciye derhâl ödenir. Konut finansmanına yönelik finansal kiralama işlemlerinde 21/11/2012 tarihli ve 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanununun 33 üncü maddesi uygulanmaz.

(4) Konutun satışının bu maddenin üçüncü fıkrası kapsamında gerçekleştirilmesi ve varsa elde edilen bedelin kalan borcu aşan kısmının tüketiciye ödenmesini takiben tüketici veya zilyetliğin devredilmiş olması hâlinde zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar konutu tahliye etmekle yükümlüdür. Konutun tahliye edilmemesi hâlinde konut sahibi, 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve iflâs Kanununun 26 ncı ve 27 nci maddeleri uyarınca tüketici veya zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar aleyhine icra yoluna başvurabilir.

### **Bağlı krediler**

**MADDE 35-**(1) Bağlı kredi sözleşmesi; konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Bağlı kredilerde, konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi nedeniyle tüketicinin bu Kanunun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından birini kullanması hâlinde, satıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu; konutun teslim edilmemesi durumunda konut satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen konut teslim tarihinden, konutun teslim edilmesi durumunda konutun teslim edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

(3) Konut finansmanı kuruluşları tarafından verilen kredilerin ipotek finansmanı kuruluşlarına, konut finansmanı fonlarına veya ipotek teminatlı menkul kıymet teminat havuzlarına devrolması hâlinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu devam eder. Krediyi devralan kuruluş bu madde kapsamında sorumlu olmaz.

(4) Konut finansmanı kuruluşu ile satıcı arasında belirli bir konutun tedarikine ilişkin bir sözleşme olmaksızın, tüketicinin kendisi tarafından belirlenen konutun bedelinin kredi veren konut finansmanı kuruluşu tarafından ödenmesi suretiyle kullanılan krediler bağlı kredi sayılmaz.

#### **Faiz oranı**

**MADDE 36-** (1) Kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparayı aşan kısmı bu madde kapsamında faiz olarak kabul edilir.

(2) Sözleşmede belirtilmek suretiyle konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen oran tarafların rızası dışında değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi hâlinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme tutarı başlangıçta sözleşmede belirlenen azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve sözleşmede belirlenecek yurt içinde veya yurt dışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan endekslerden en düşük olanı baz alınarak değiştirilebilir. Oranların değişken olarak belirlenmesi hâlinde bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır. Bu amaçlarla kullanılabilecek referans faizler ve endeksler Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenir.

#### **Erken ödeme**

**MADDE 37-**(1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabileceği gibi, konut finansmanı borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hâllerde, konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve diğer maliyet unsurlarına ilişkin indirim yapmakla yükümlüdür.

(2) Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, sözleşmede yer vermek suretiyle, bir ya da birden fazla ödemenin vadesinden önce yapılması durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Erken ödeme tazminatı gerekli faiz indirimi yapılarak hesaplanan ve tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen tutarın kalan vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde yüzde birini, kalan vadesi otuz altı ayı aşan kredilerde ise yüzde ikisini geçemez. Oranların değişken olarak belirlenmesi hâlinde tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

#### **Sigorta yaptırılması**

**MADDE 38-** (1) Tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir.

#### **Diğer hususlar**

**MADDE 39-** (1) Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesi yapılamaz.

(3) Bu Bölüm hükümlerinin uygulanmasında, konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilir.

(4) Sözleşme öncesi bilgilendirme, tüketici ile konut finansmanı kuruluşunun hak ve yükümlülükleri, sözleşmenin zorunlu içeriği, konut finansmanı reklamları, yeniden finansman, bağlı kredi, temerrüt, erken ödeme ve yıllık maliyet oranının hesaplanması ile diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Ön Ödemeli Konut Satışı**

#### **Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri**

**MADDE 40-** (1) Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmedir.

(2) Tüketicilere sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmek zorundadır.

(3) Yapı ruhsatı alınmadan, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamaz.

#### **Şekil şartı**

**MADDE 41-**(1) Ön ödemeli konut satışının tapu siciline tescil edilmesi, satış vaadi sözleşmesinin ise noterde düzenleme şeklinde yapılması zorunludur. Aksi hâlde satıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(2) Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

#### **Teminat**

**MADDE 42-**(1) Bakanlıkça projedeki konut adedi ya da projenin toplam bedeli kriterine göre belirlenecek büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcının ön ödemeli konut satışına başlamadan önce; kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenen bina tamamlama sigortası yaptırması veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat ve şartları sağlaması zorunludur.

(2) Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolanamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.

#### **Cayma hakkı**

**MADDE 43-** (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin ön ödemeli konut satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(2) Taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere bu maddede öngörülen cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.

(3) Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini iade eder.

### **Konutun teslimi**

**MADDE 44-** (1) Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. Kat irtifakının tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte zilyetliğin devri hâlinde de devir ve teslim yapılmış sayılır.

### **Sözleşmeden dönme**

**MADDE 45- (1) (Değişik: 2/1/2017-KHK-684/8 md.; Aynen kabul: 1/2/2018-7074/8 md.)** Ön ödemeli konut satışında sözleşme tarihinden itibaren yirmidört aya kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinden itibaren ilk üç ay için sözleşme bedelinin yüzde ikisine, üç ila altı ay arası için yüzde dördüne, altı ila oniki ay arası için yüzde altısına ve oniki ila yirmidört ay arası için de yüzde sekizine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

(2) Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Tüketicinin ölmesi veya kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi ya da sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi yüzünden sözleşmeden dönülmesi hâllerinde tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

(3) Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketicie iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç yüzseksen gün içinde tüketicie geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini iade eder.<sup>(1)</sup>

### **Diğer hususlar**

**MADDE 46-** (1) Sözleşme öncesi bilgilendirme, sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ve sözleşmeden dönme ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

<sup>(1)</sup> 2/1/2017 tarihli ve 684 sayılı KHK'nin 8 inci maddesiyle, bu fıkra da yer alan "doksan gün" ibaresi "yüzseksen gün" şeklinde değiştirilmiş, daha sonra bu hüküm 1/2/2018 tarihli ve 7074 sayılı Kanunun 8 inci maddesiyle aynen kabul edilerek kanunlaşmıştır.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Diğer Tüketici Sözleşmeleri

#### İş yeri dışında kurulan sözleşmeler

**MADDE 47-** (1) Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında;

a) Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan,

b) Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan,

c) Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan,

sözleşmeler iş yeri dışında kurulan sözleşmeler olarak kabul edilir.

(2) İşyeri dışında kurulan sözleşmeler, Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulur.

(3) Tüketicinin, iş yeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir öneri ile bağlanmadan önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda açık ve anlaşılır şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(4) İş yeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez. Satıcı veya sağlayıcı; tüketicinin kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamak, sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermek ve mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlüdür. Sözleşmenin tüketiciye teslim edildiğinin ve mal veya hizmetin sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(5) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Cayma süresi içinde satıcı veya sağlayıcı sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma süresi içinde malın mutad kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(6) Satıcı veya sağlayıcının bu maddede belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâükârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, kapsam dışı sözleşmeler, doğrudan satışlar, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat, satış yapacaklarda aranacak nitelikler ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

### **Mesafeli sözleşmeler**

**MADDE 48-** (1) Mesafeli sözleşme, satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dâhil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Tüketici, mesafeli sözleşmeyi ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce ayrıntıları yönetmelikte belirlenen hususlarda ve siparişi onaylandığı takdirde ödeme yükümlülüğü altına gireceği konusunda açık ve anlaşılır şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilir. Tüketicinin bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir. Mal satışlarında bu süre her hâlükârda otuz günü geçemez. Satıcı veya sağlayıcının bu süre içinde edimini yerine getirmemesi durumunda tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(4) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Her hâlükârda bu süre cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Tüketici, cayma hakkı süresi içinde malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

(5) Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu maddede yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları tutmak ve istenilmesi hâlinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür. Ancak bu fıkra kapsamında aracılık edenler, satıcı veya sağlayıcı ile yaptıkları sözleşmeye aykırı fiillerinden dolayı sorumludur.

(6) Mesafeli sözleşmelerde, kapsam dışı sözleşmeler, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

### **Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler**

**MADDE 49-** (1) Finansal hizmetler, her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri ifade eder. Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme, finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

(2) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmenin kurulmasına ilişkin iradesini açıklamadan önce, cayma hakkı, tüketicinin kabul beyanı vermesi hâlinde

yükümlülük altına gireceği ve ayrıntıları Bakanlıkça belirlenen diğer hususlarda, açık, anlaşılır ve kullanılan iletişim araçlarına uygun bir şekilde bilgilendirilmesi zorunludur. Bu bilgilendirmenin ticari amaçla yapıldığı anlaşılır olmalı ve sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hâllerde sağlayıcının kimliği ile görüşme talebinin sebebi her görüşmenin başında belirtilmelidir. Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Sağlayıcı, cayma hakkının iletilmesi ile fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

(3) Sağlayıcının, sözleşmenin bütün şartlarını ve Bakanlıkça belirlenen diğer hususları, kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye iletmesi zorunludur. Bu yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran iradesini yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması hâlinde sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilir.

(4) Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kâğıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir. Ayrıca tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması hâlinde kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına sahiptir.

(5) Tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim bu süre içinde sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispatla yükümlüdür. Sigorta sözleşmelerine ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

(6) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine ilişkin talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla iletmesi yeterlidir. Tüketici, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılmaz.

(7) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, uzaktan iletişim araçlarının kullanılması, kapsam dışı sözleşmeler, kartla ödeme, tüketici ile sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

### **Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri**

**MADDE 50-** (1) Devre tatil sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmelerdir.

(2) Devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya ayni bir hak olması bu maddeden uygulanmasını engellemez. Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz.

(3) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlardan faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir.

(4) Tüketicilere aşağıdaki sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmesi zorunludur:

a) Devre tatil sözleşmeleri

b) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri

c) Değişim sözleşmeleri

ç) Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu yeniden satış sözleşmeleri.

(5) Mesafeli satış yöntemiyle kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamakla yükümlüdür. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Daha ağır şekil şartları öngören kanun hükümleri saklıdır.

(6) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Devre mülk hakkı veren sözleşmeler hariç olmak üzere, cayma süresi dolmadan satıcı veya sağlayıcı, tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satım, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler cayma hakkının kullanılması ile birlikte kendiliğinden sona erer.

(7) Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa, tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi hâlinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(8) Bakanlıkça projedeki devre sayısı ya da projenin toplam bedeli kriterlerine göre belirlenecek büyüklüğün üzerindeki projeler için satıcı veya sağlayıcının ön ödemeli devre tatile konu taşınmazın satışına başlamadan önce kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenen bina tamamlama sigortası yaptırması veya Bakanlıkça belirlenen diğer teminat veya şartları sağlaması zorunludur. Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.

(9) Devre tatile konu taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı, sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat talep edebilir. Satıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez. Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde tüketiciye geri verilir. Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini iade eder.

(10) Devre tatil amaçlı taşınmazın ön ödemeli satışında devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez.

(11) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, yeniden satım, değişim sözleşmeleri ve ön bilgilendirmenin içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri, cayma hakkı, ön ödemeli satışlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

### **Paket tur sözleşmeleri**

**MADDE 51-**(1) Paket tur sözleşmesi, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından aşağıdaki hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satın alınması vaad edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdigi sözleşmelerdir:

a) Ulaştırma

b) Konaklama

c) Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetleri.

(2) Turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılması hâllerinde de bu madde hükümleri uygulanır.

(3) Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.

(4) Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.

(5) Paket tur düzenleyicileri veya aracıları, yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmelerinin bir nüshasını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla tüketiciye vermek zorundadır.

(6) Tüketici, kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hâllerinde bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahiptir. Sözleşmeden dönülmesi hâlinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren tüketicinin ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın derhâl iade etmesi zorunludur.

(7) Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı vardır. Paket tur düzenleyicisinin, tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde tüketici sözleşmeden dönebilir. Bu hâllerde paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer. Yapılmış olan ödemelerin sözleşmeden döndüğü tarihten itibaren tüketiciye derhâl iade edilmesi zorunludur. Ancak paket tur düzenleyicisi o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için tüketiciden hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir

(8) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Tüketici boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.

(9) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilir.

(10) Ön bilgilendirme, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hâllerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları, paket tur düzenleyicisinin ve aracısının sorumlulukları, tüketicinin hangi hâllerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

### **Abonelik sözleşmeleri**

**MADDE 52-** (1) Abonelik sözleşmesi, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerdir.

(2) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir nüshasının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

(3) Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

(4) Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir. Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması hâlinde de tüketici sözleşmeyi feshedebilir. Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem belirleyemez.

(5) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin aboneliğe son verme isteğini yönetmelikle belirlenen süreler içinde yerine getirmekle yükümlüdür. Aboneliğin belirlenen süreler içinde sona erdirilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez. Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan ücretin geri kalan kısmını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

(6) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.

(7) Sözleşmenin zorunlu içeriği, tüketici ile satıcı ve sağlayıcının hak ve yükümlülükleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

### **Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları**

**MADDE 53-** (1) Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla süreli yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarında, yönetmelikle belirlenen süreli yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal

veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet verilemez.

(2) Süreli yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük süreli yayınlarda yetmiş beş günü, haftalık süreli yayınlarda on sekiz haftayı, daha uzun süreli yayınlarda ise on iki ayı geçemez.

(3) Süreli yayın kuruluşu, promosyon uygulamasına ait reklamlarda uygulamaya konu olan mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilan etmek ve bu mal veya hizmetin teslim ve ifasını, promosyon uygulamasının bitiminden itibaren kırk beş gün içinde yerine getirmek zorundadır.

(4) Promosyon uygulaması süresince, süreli yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılmaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

(5) Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamaz ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon konusu hâline getirilemez. Bu Kanunun uygulanmasında ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon uygulaması olarak kabul edilir.

(6) Süreli yayın kuruluşları tarafından düzenlenmeyen ancak süreli yayınlı doğrudan veya dolaylı ilişkilendirilen promosyon uygulamaları da bu madde hükümlerine tabidir.

(7) Promosyon uygulamalarına ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

## BEŞİNCİ KISIM

### Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Menfaatlerinin Korunması

#### Fiyat etiketi

**MADDE 54-** (1) Perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde tüketicinin ödeyeceği tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve birim fiyatını gösteren, üretim yeri ve ayırmacı özelliklerini içeren etiket konulması; etiket konulması mümkün olmayan hâllerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması zorunludur. Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır.

(2) Etiket, tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

(3) İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilir. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(4) Bakanlık, belediyeler ve ilgili odalar, bu madde hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidirler.

(5) Etiket, tarife ve fiyat listeleri, indirimli satışlara ilişkin süre ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

### **Tanıtma ve kullanma kılavuzu**

**MADDE 55-** (1) Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satış a sunulması zorunludur.

(2) Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması hâlinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

(3) Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

(4) Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya; tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

(5) Hangi malların tanıtma ve kullanma kılavuzu ve etiket ile satılmak zorunda olduğu ve bunlarda bulunması gereken asgari unsurlar ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

### **Garanti belgesi**

**MADDE 56-** (1) Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Bu belgenin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcıya aittir.

(2) Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlamak üzere asgari iki yıldır. Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.

(3) Tüketici bu Kanunun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından onarım hakkını kullanmışsa, malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hâllerinde 11 inci maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

(4) Hangi malların garanti belgesi ile satılmak zorunda olduğu ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

### **İhtiyari garanti**

**MADDE 57-** (1) İhtiyari garanti, tüketicinin yasal hakları saklı kalmak kaydıyla mal veya hizmetle ilgili; değişim, onarım, bakım, bedel iadesi ve benzeri hususlarda satıcı, sağlayıcı, üretici veya ithalatçı tarafından verilen ilave taahhüdü ifade eder.

(2) İhtiyari garanti taahhüdü süresince, taahhüt edilen hakların kullanılması nedeniyle tüketiciden masraf talep edilemez.

(3) Taahhütte bulunan, taahhüdünün yanı sıra ilgili reklam ve ilanlarında yer alan ifadelerle de bağlıdır. Bu taahhütte, tüketicinin yasal haklarının saklı olduğu, garantiden faydalanma koşulları, süresi, garanti verenin adı ile iletişim bilgileri yer almak zorundadır.

(4) İhtiyari garanti taahhüdünün tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

(5) İhtiyari garanti taahhüdü, bu maddede öngörülen özellikleri taşımasa bile taahhütte bulunana bağlıdır.

### **Satış sonrası hizmetler**

**MADDE 58-** (1) Üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadır.

(2) Üretici veya ithalatçılar, yönetmelikle belirlenen mallar için Bakanlıkça onaylı satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almak zorundadır.

(3) Bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, yönetmelikle belirlenen azami süreyi geçemez.

(4) Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi servis istasyonlarının verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilir.

(5) Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur.

(6) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.

(7) Servis istasyonlarının kuruluşu, işleyişi, sayısı, özellikleri ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

### **Tüketicinin bilinçlendirilmesi**

**MADDE 59-** (1) Tüketicinin bilinçlendirilmesi konusunda örgün ve yaygın eğitim kurumlarının ders programlarına, Bakanlığın görüşü alınarak Millî Eğitim Bakanlığınca gerekli ilaveler yapılır.

(2) Ülke genelinde yayın yapan radyo ve televizyon kuruluşları, tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla, 08.00-22.00 saatleri arasında ve ayda on beş dakikadan az olmamak üzere yayınlar yapmak zorundadır. Yapılan yayınların tarih, saat, süre ve içerik bilgileri liste hâlinde her ay düzenli olarak Radyo ve Televizyon Üst Kuruluna bildirilir. Bu saatler dışında yapılan yayınlar, aylık on beş dakikalık süreye dâhil edilmez. Bu süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenir ve sonuçları Bakanlığa bildirilir.

### **Tüketici ödülleri**

**MADDE 60-** (1) Tüketici ödülleri; tüketicinin korunması, bilinçlendirilmesi veya yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amaçlarına yönelik olarak verilen ödüllerdir.

(2) Tüketici ödülü ve benzeri isimler altında verilen ödüllerin herhangi bir menfaat temin edilmeksizin verilmesi ve bu ödüllerin önceden ilan edilen objektif kriterlere dayanması esastır.

(3) Tüketici ödülü verilmesine ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

## ALTINCI KISIM

### Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar

#### Ticari reklam

**MADDE 61-** (1) Ticari reklam, ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralınmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyurulardır.

(2) Ticari reklamların Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere, genel ahlaka, kamu düzenine, kişilik haklarına uygun, doğru ve dürüst olmaları esastır.

(3) Tüketicuyu aldatıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar edici ticari reklam yapılamaz.

(4) Reklam olduğu açıkça belirtilmeksizin yazı, haber, yayın ve programlarda, mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticari unvan veya işletme adlarının reklam yapmak amacıyla yer alması ve tanıtıcı mahiyette sunulması örtülü reklam olarak kabul edilir. Her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaktır.

(5) Aynı ihtiyaçları karşılayan ya da aynı amaca yönelik rakip mal veya hizmetlerin karşılaştırılmalı reklamı yapılabilir.

(6) Reklam verenler ticari reklamlarında yer alan iddiaların doğruluğunu ispatla yükümlüdür.

(7) Reklam verenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları bu madde hükümlerine uymakla yükümlüdür.

(8) Ticari reklamlara ilişkin getirilecek sınırlamalar ile bu reklamlarda uyulması gereken usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

#### Haksız ticari uygulamalar

**MADDE 62-** (1) Bir ticari uygulamanın; mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya önemli ölçüde bozma ihtimalinin olması durumunda haksız olduğu kabul edilir. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikte olan uygulamalar ile yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilir. Tüketicie yönelik haksız ticari uygulamalar yasaktır.

(2) Ticari uygulamanın haksız olduğunun iddia edilmesi hâlinde, ticari uygulamada bulunan, bu uygulamasının haksız ticari uygulama olmadığını ispatla yükümlüdür.

(3) Haksız ticari uygulamanın reklam yoluyla gerçekleştirildiği hâllerde bu Kanunun 61 inci maddesi hükümleri uygulanır.

(4) Haksız ticari uygulamaların tespit edilmesine ve bunların denetlenmesine ilişkin usul ve esaslar ile her hâlikârda haksız ticari uygulama olarak kabul edilecek uygulamalar yönetmelikle belirlenir.

## Reklam Kurulu

**MADDE 63-**(1) Ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirleme ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapma, bu hususlar çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapma, inceleme ve denetim sonucuna göre durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası veya gerekli görülen hâllerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verme hususlarında görevli bir Reklam Kurulu oluşturulur. Kurul tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Reklam Kurulu Başkanına devredebilir. Kurulun kararları Bakanlıkça uygulanır.

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

- a) Bakanlığın ilgili Genel Müdür yardımcıları arasında görevlendireceği bir üye,
  - b) Adalet Bakanlığının, bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hâkim veya savcılar arasında görevlendireceği bir üye,
  - c) Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,
  - ç) Sağlık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,
  - d) Kültür ve Turizm Bakanlığının görevlendireceği bir üye,
  - e) Radyo ve Televizyon Üst Kurulunun görevlendireceği bir üye,
  - f) Türk Standartları Enstitüsünden bir üye,
  - g) Ankara, İstanbul ve İzmir büyükşehir belediyelerinin kendi aralarından seçeceği bir üye,
  - ğ) Yükseköğretim Kurulunun, reklamcılık, iletişim veya ticaret hukuku alanında uzman öğretim üyeleri arasında görevlendireceği bir üye,
  - h) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin, Türkiye Medya ve İletişim Meclisi üyeleri arasında görevlendireceği bir üye,
  - ı) Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,
  - i) Tüketici Konseyinin Konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasında seçeceği bir üye,
  - j) Reklam verenler derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,
  - k) Reklamcılar derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,
  - l) Türk Eczacıları Birliğinin görevlendireceği eczacı bir üye,
  - m) Türk Diş Hekimleri Birliğinin görevlendireceği diş hekimi bir üye,
  - n) Türk Tabipleri Birliği Merkez Konseyinin görevlendireceği doktor bir üye,
  - o) Türkiye Barolar Birliğinin görevlendireceği avukat bir üye,
- olmak üzere başkan dâhil on dokuz üyeden oluşur.

(3) Kurul üyelerinin görev süreleri üç yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. Üyelikler herhangi bir sebeple boşaldığı takdirde boşalan üyeliklere ikinci fıkra esasları dâhilinde bir ay içinde görevlendirme veya seçim yapılır. Süresi dolan üyenin görevi, yeni üye görevine başlayıncaya kadar devam eder.

(4) Kurul ayda en az bir defa veya ihtiyaç duyulduğu her zaman Başkanın çağırısı üzerine toplanır.

(5) Kurul, Başkan dâhil en az on bir üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya

katılanların salt çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşit olması hâlinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar.

(6) Bakanlıkça, Kurulun karar vermesine yardımcı olmak üzere sektörel alanlarda ihtisas komisyonları kurulur. Komisyonlar, başkan dâhil en az üç en fazla beş kişiden oluşur.

(7) Kurul Başkan ve üyeleri ile ihtisas komisyonu başkan ve üyelerine ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile buna ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

(8) Kurul, incelemesini ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Kurulun sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yerine getirilir.

(9) Kurul, gerekli gördüğü takdirde özel uzmanlık gerektiren hususlarla ilgili olarak ihtisas sahibi üniversiteler, özel hukuk tüzel kişileri ile gerçek kişilerin görüşlerine başvurabilir.

(10) Kurul kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Bakanlıkça açıklanır.

(11) Reklam Kurulunun ve ihtisas komisyonlarının kuruluşu, görevleri, çalışma usul ve esasları ile sekretarya hizmetleri ve diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

## YEDİNCİ KISIM

### Tüketici Kuruluşları

#### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Tüketici Konseyi ve Reklam Konseyi

##### Tüketici Konseyi

**MADDE 64-** (1) Tüketici sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak ve bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Tüketici Konseyi toplanır.

(2) Tüketici Konseyine kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı, hiçbir şekilde Konseyin toplam üye sayısının yüzde ellisinden fazla olamaz.

(3) Tüketici Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

##### Reklam Konseyi

**MADDE 65-** (1) Reklam politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili olarak çağdaş iletişim uygulamalarını takip etmek, reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapmak, bu alanda görüş ve önerilerde bulunmak ve bu görüş ve önerileri ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Reklam Konseyi toplanır.

(2) Reklam Konseyine kamu kurum ve kuruluşlarından gelen temsilcilerin sayısı, hiçbir şekilde Konseyin toplam üye sayısının yüzde ellisinden fazla olamaz.

(3) Reklam Konseyinin üyeleri, çalışma usul ve esasları ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Tüketici Hakem Heyeti

#### Kuruluşu ve görev alanı

**MADDE 66-** (1) Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir.

(2) Başkanlığı illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

a) Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye,

b) Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,

c) Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye,

ç) Tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçecekleri bir üye,

olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin bu fıkra da yer alan niteliklere sahip yedekleri de ayrıca belirlenir.

(3) Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlamadığı yerlerde noksan üyelikler, yönetmelikle belirlenen üyelik niteliklerine sahip Devlet memurları arasından illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından tamamlanır.

#### Raportör

**MADDE 67-** (1) Raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilir. Raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilir.

(2) Tüketici hakem heyeti raportörleri, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevlidir.

#### Başvuru (1)

**MADDE 68-** (1) Tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı olmak kaydıyla; değeri dört bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, altı

---

<sup>(1)</sup> Bu maddede yer alan parasal sınırların 1/1/2020 tarihinden itibaren uygulanması ile ilgili olarak 31/12/2019 tarihli ve 30995 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Ticaret Bakanlığının 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğine bakınız.

<sup>(2)</sup> 6/12/2017 tarihli ve 7063 sayılı Kanunun 11 inci maddesiyle bu fıkra da yer alan “Değeri” ibaresi “Tarafların İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı olmak kaydıyla; değeri” şeklinde, “iki bin” ibareleri “dört bin” ve “üç bin” ibareleri “altı bin” şeklinde değiştirilmiştir.

bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise dört bin Türk Lirası ile altı bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.<sup>(2)</sup>

(2) Tüketici hakem heyetleri kendilerine yapılan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır.

(3) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. Tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde ise başvuruların nerelere yapılacağı ve bu başvuruların hangi tüketici hakem heyetine karara bağlanacağı yönetmelikle belirlenir.

(4) Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının kusu ru dikkate alınmaz.

(5) Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurm asına engel değildir.

## **İnceleme**

**MADDE 69-** (1) Tüketici hakem heyetleri uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebilir.

## **Karar ve karara itiraz**

**MADDE 70-** (1) İl ve ilçe tüketici hakem heyetinin verdiği kararlar tarafları bağlar. (Ek cümle: 10/9/2014 - 6552/140 md.) Tüketici hakem heyetlerince vekâlet ücreti ödenmesine karar verilemez.

(2) Tüketici hakem heyeti kararları 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edilir. Tüketici hakem heyetinin kararları, icra ve iflâs Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

(3) Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

(4) İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticari unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır.

(5) Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

(6) Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir.

(7) Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

### **Huzur hakkı ve ücreti**

**MADDE 71-** (1) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

### **Diğer hususlar**

**MADDE 72-** (1) Tüketici hakem heyetlerinin kurulması, çalışma usul ve esasları, raportörlerin nitelikleri ile bilirkişilik müessesesine ilişkin usul ve esaslar ile diğer hususlar yönetmelikle belirlenir.

## **SEKİZİNCİ KISIM**

### **Yargılama, Denetim ve Cezaya İlişkin Hükümler**

#### **Tüketici mahkemeleri**

**MADDE 73-** (1) Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir.

(2) Tüketici mahkemeleri nezdinde Bakanlık, tüketiciler ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar 2/7/1964 tarihli ve 492 sayılı Harçlar Kanununda düzenlenen harçlardan muafır.

(3) Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda, hükmedilen vekâlet ücreti Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

(4) Tüketici mahkemelerinde görülecek davalar 12/1/2011 tarihli ve 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununun Altıncı Kısım hükümlerine göre yürütülür.

(5) Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir.

(6) Tüketici örgütleri, ilgili kamu kurum ve kuruluşları ile Bakanlık; haksız ticari uygulamalar ve ticari reklamlara ilişkin hükümler dışında, genel olarak tüketicileri ilgilendiren ve bu Kanuna aykırı bir durumun doğma tehlikesi olan hâllerde bunun önlenmesine veya durdurulmasına ilişkin ihtiyati tedbir kararı alınması veya hukuka aykırı durumun tespiti, önlenmesi veya durdurulması amacıyla tüketici mahkemelerinde dava açabilir.

(7) Genel olarak tüketicileri ilgilendiren davalarda davacı, verilen kararların yayımlanmasını talep edebilir. Talebin mahkemece kabul edilmesi hâlinde bu karar, masrafları davalıdan

alınmak üzere ülke düzeyinde yayımlanan gazetelerden en az üçünde derhâl ilan edilir.

(8) Tüketici mahkemelerince verilen kesinleşmiş kararlar, Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi üzerinden Bakanlığa iletilir. Tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı yapılan itiraz sonucu verilen kararlar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilir.

### **Üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılması**

**MADDE 74-** (1) Satışa sunulan bir seri malın ayıplı olduğunun tespiti, üretiminin veya satışının durdurulması, ayıbın ortadan kaldırılması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için Bakanlık, tüketiciler veya tüketici örgütleri dava açabilir.

(2) Satışa sunulan seri malın ayıplı olduğunun mahkeme kararı ile tespit edilmesi hâlinde, mahkeme ayıbın niteliğine göre malın satışını geçici olarak durdurma veya ayıbı giderme kararları verebilir. Üretici veya ithalatçı mahkeme kararının tebliğ tarihinden itibaren en geç üç ay içinde malın ayıbını ortadan kaldırmakla yükümlüdür. Malın ayıbının ortadan kalkmasının imkânsız olması hâlinde mal, üretici veya ithalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır. Toplatılan mallar taşıdıkları risklere göre kısmen veya tamamen imha edilir veya ettirilir. İmha edilen malla ilgili tüketicinin dava ve tazmin at hakları saklıdır.

(3) Satışa sunulan bir seri malın, tüketicinin güvenliğini tehlikeye sokan bir ayıp taşıması durumunda Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri saklıdır.

### **Denetim**

**MADDE 75-** (1) Bu Kanunun uygulanmasında, Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri ile Bakanlıkça görevlendirilecek personel, mal veya hizmet sunulan her yerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidir.

(2) Bu Kanun kapsamına giren hususlarda, yetkili ve görevli kişi veya kuruluşlara her türlü bilgi ve belgenin doğru olarak gösterilmesi veya istenmesi hâlinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur.

### **Tüketici ürünü ve hizmet denetimi**

**MADDE 76-** (1) Tüketici ürünü; hizmet sektöründe kullanılanlar dâhil olmak üzere tüketicilerin kullanması için tasarlanan veya makul koşullarda tüketiciler tarafından kullanılması öngörülen, gerek ticari faaliyetler sonucunda gerekse başka yollarla tedarik edilen veya kullanılabilir hâle getirilen yeni, kullanılmış veya ıslah edilmiş her türlü üründür.

(2) Üretici veya dağıtıcının, tüketiciye açıkça bilgi vermesi kaydıyla antika olan veya kullanılmadan önce tamir veya ıslah edilmesi gereken ikinci el ürünler birinci fıkrâ kapsamında değerlendirilmez.

(3) Tüketici ürünleri ile tüketiciye sunulan hizmetler; can ve mal güvenliğine ve çevreye zarar vermemeli, uygulanması zorunlu her türlü idari ve teknik düzenlemeye uygun olmalıdır.

(4) Bakanlık sorumlu olduğu tüketici ürünlerinin piyasa gözetimi ve denetimini Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümlerine göre yerine getirmekle görevlidir.

**Ceza hükümleri <sup>(1)</sup>**

**MADDE 77-**

(1) Bu Kanunun 4 üncü, 6 ncı, 7 nci, 18 inci, 19 uncu, 20 nci, 21 inci, 23 üncü, 26 ncı, 30 uncu, 33 üncü, 35 inci, 48 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 nci, 54 üncü ve 57 nci maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(2) Bu Kanunun 5 inci maddesi uyarınca belirlenen haksız şartların tüketici sözleşmelerinde kullanılması durumunda, Bakanlıkça verilecek süre içinde bu haksız şartın sözleşme metninden çıkarılmaması hâlinde, aykırılığın tespit edildiği her bir sözleşme için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(3) Bu Kanunun 24 üncü, 25 inci, 27 nci, 28 inci, 29 uncu, 34 üncü, 36 ncı, 37 nci, 38 inci, 39 uncu, 41 inci, 43 üncü, 45 inci, 46 ncı maddeleri ile 31 inci maddesinin birinci, ikinci ve dördüncü, 40 ncı maddesinin ikinci, 47 nci maddesinin üçüncü, dördüncü, beşinci, yedinci ve 50 nci maddesinin dördüncü, beşinci, altıncı, yedinci, dokuzuncu ve on birinci fıkralarında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(4) Bu Kanunun 44 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında teslim edilmeyen her konut için yirmi bin Türk Lirası, 50 nci maddesinin onuncu fıkrasına aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(5) Bu Kanunun 40 ncı maddesinin üçüncü fıkrası ile 47 nci ve 50 nci maddelerinin ikinci fıkralarında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(6) Bu Kanunun 55 inci ve 56 ncı maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici ve ithalatçı hakkında piyasaya arz edilen; satıcı hakkında tüketiciye satışı yapılan her bir mal için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(7) Bu Kanunun 60 ncı maddesinde belirtilen hususlara aykırı olarak ödül verenler hakkında yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(8) Bu Kanunun 31 inci maddesinin üçüncü fıkrasında, 42 nci maddesinde ve 50 nci maddesinin sekizinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenlere bu aykırılığın giderilmesi için bir ay süre verilir. Bu süre sonunda aykırılığın giderilmemesi hâlinde 31 inci maddenin üçüncü fıkrasına aykırı hareket eden kart çıkaran kuruluşlara beş milyon Türk Lirası, 42 nci maddede ve 50 nci maddenin sekizinci fıkrasına aykırı hareket edenler hakkında beş yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(9) Bu Kanunun 53 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden süreli yayın kuruluşları hakkında beş bin Türk Lirası; aykırılık ülke genelinde dağıtımı yapılan süreli yayın ile gerçekleştirilmiş ise yüz bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır. Süreli yayın

<sup>(1)</sup> Bu maddede yer alan idari para cezalarının 1/1/2018 tarihinden itibaren uygulanması ile ilgili olarak 31/12/2017 tarihli ve 30287 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Gümrük ve Ticaret Bakanlığının 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 nci Maddesine Göre 2018 Yılında Uygulanacak Olan İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliği ile düzenlenen Kanunun sonundaki tabloyabakınız.

kuruluşu, kampanyayı ve kampanyaya ilişkin her türlü reklam ve ilanı da durdurur. Aykırılığın devamı hâlinde, reklam ve ilanın durdurma zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren her sayı/gün için on bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(10) Bu Kanunun 58 inci maddesine aykırı davranan üretici ve ithalatçılar hakkında, satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin alınmaması durumunda yüz bin Türk Lirası; kurulmayan her bir servis istasyonu için on bin Türk Lirası; servis istasyonlarında tespit edilen eksiklik ve aykırılıklarla ilgili olarak her bir servis istasyonu için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(11) Bu Kanunun 59 uncu maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden radyo ve televizyonlar hakkında on bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(12) Bu Kanunun 61 inci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden reklam verenler, reklam ajansları ve mecra kuruluşları hakkında durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası ve gerekli görülen hâllerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası uygulanır. Reklam Kurulu, ihlalin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir.

Aykırılık;

a) Yerel düzeyde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise on bin Türk Lirası,

b) Ülke genelinde yayın yapan televizyon kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise iki yüz bin Türk Lirası,

c) Süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleşmiş ise (a) ve (b) bentlerinde belirtilen cezaların yarısı, ç) Yerel düzeyde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise beş bin Türk Lirası,

d) Ülke genelinde yayın yapan radyo kanalı aracılığı ile gerçekleşmiş ise elli bin Türk Lirası,

e) İnternet aracılığı ile gerçekleşmiş ise elli bin Türk Lirası,

f) Kısa mesaj aracılığı ile gerçekleşmiş ise yirmi beş bin Türk Lirası,

g) Diğer mecralar aracılığı ile gerçekleşmiş ise beş bin Türk Lirası,

idari para cezası verilir. Reklam Kurulu, idari işleme konu ihlalin bir yıl içinde tekrar yukarıda belirtilen idari para cezalarını on katına kadar uygulayabilir.

(13) Bu Kanunun 62 nci maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında haksız ticari uygulamanın üç aya kadar tedbiren durdurulması veya durdurulması yaptırımı veya beş bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır. Kurul, ihlalin niteliğine göre bu cezaları birlikte veya ayrı ayrı verebilir. İdari para cezası, aykırılık ülke genelinde gerçekleşmiş ise elli bin Türk Lirası olarak uygulanır. Aykırılığın reklam yoluyla gerçekleştirildiğinin tespiti hâlinde bu maddenin on ikinci fıkrası hükümleri uygulanır.

(14) Bu Kanunun 74 üncü maddesinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici veya ithalatçılar hakkında yüz bin Türk Lirası; 79 uncu maddesinin birinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında beş bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(15) Bu Kanunun 75 inci maddesinin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında yedi gün içinde bilgi ve belgelerin doğru olarak verilmesi veya yerinde inceleme imkânının sağlanması ihtar edilir. İhtara rağmen aykırılığın devamı hâlinde yirmi beş bin Türk Lirasından az olmamak üzere aykırılığın tespitinden bir önceki mali yıl sonunda oluşan yıllık gayrisafi gelirlerinin yüzde birine kadar idari para cezası verilir. Aykırı fiilin bir yıl içinde tekrar edilmesi hâlinde idari para cezası iki misli olarak uygulanır.

(16) Bu Kanunun 76 ncı maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hizmet sağlayan sağlayıcılar hakkında her bir işlem için iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

(17) Bu Kanunun 80 inci maddesine aykırı olarak piramit satış sistemini başlatan, düzenleyen veya toplantı, elektronik posta veya diğer birçok kimsenin de katılımını sağlamaya elverişli yöntemlerle yayan veya böyle bir sistemin diğer bir şekilde yayılmasını ticari amaçlarla destekleyenler hakkında 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun ilgili hükümleri uygulanır.

(18) Yukarıda belirtilenlerin dışında kalan ancak bu Kanunun getirdiği yükümlülükler ile Bakanlıkça yönetmelik veya tebliğle belirlenen tedbirlere uymayanlar hakkında bin Türk Lirasından elli bin Türk Lirasına kadar idari para cezası verilir.

(19) Bu maddenin sekizinci, dokuzuncu, on ikinci ve on üçüncü fıkralarındaki idari para cezaları hariç olmak üzere, aykırılığın tespit edildiği tarih itibarıyla bir takvim yılında uygulanan toplam idari para cezası tutarının yirmi beş bin Türk Lirasını aştığı durumlarda, bu miktardan az olmamak ve yüz milyon Türk Lirasını geçmemek üzere toplam idari para cezası tutarı;

a) Cezaya muhatap gerçek ya da tüzel kişinin, aykırılığın tespitinden bir önceki mali yıl sonunda oluşan yıllık gayrisafi gelirlerinin yüzde beşini aşamaz. Bir önceki yıl gayrisafi gelirinin oluşmaması hâlinde, tespitt arihi itibarıyla oluşan gayrisafi geliri dikkate alınır. Gayrisafi gelirlerinin bildirilmediği veya yanlış bildirildiği durumlarda bu bent hükmü uygulanmaz.

b) Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar için, kamuya açıklanan en son finansal tablolarla yayınlanan öz kaynağının binde beşini aşamaz.

(20) Bu Kanuna göre idari yaptırım uygulanması, diğer kanunlar gereği yapılacak işlemleri engellemez. Bakanlık, bu maddenin uygulanmasında oluşacak tereddütleri gidermeye yetkilidir.

## **Uzlaşma**

### **MADDE 77/A- (Ek:28/11/2017-7061/116 md.)**

(1) Bu Kanunda öngörülen idari para cezaları hakkında, ceza muhatabı tarafından, tespit edilen aykırılıkların kanun hükümlerine yeterince nüfuz edememekten veya kanun hükümlerini yanlış yorumlamaktan kaynaklandığının veya yargı kararları ile idarenin ihtilaf konusu olayda görüş farklılığının olduğunun ileri sürülmesi durumunda, Bakanlık bu maddede yer alan hükümler çerçevesinde idari para cezasının muhatabı ile uzlaşabilir.

(2) Reklam Kurulu tarafından verilen idari para cezaları hariç olmak üzere, Bakanlık tarafından verilen idari para cezaları ile valilikler tarafından verilen idari para cezalarına karşı bu madde kapsamında uzlaşma talebinde bulunulabilir.

(3) Uzlaşma talebi, idari para cezası kararının tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde, henüz idari yargı yoluna başvuru yapılmamış idari para cezaları için yapılır. Uzlaşma talebinde bulunulması hâlinde, dava açma süresi durur; uzlaşma sağlanamaması hâlinde süre kaldığı yerden işlemeye başlar. Uzlaşma sağlanamaması hâlinde yeniden uzlaşma talebinde bulunulamaz.

(4) Bu madde kapsamında yapılan uzlaşma talepleri, uzlaşma komisyonları tarafından değerlendirilir. Uzlaşma komisyonlarının tutacakları uzlaşma tutanakları kesin olup gereği idarece derhâl yerine getirilir. Ceza muhatabı, üzerinde uzlaşılan ve tutanakla tespit olunan hususlar hakkında dava açamaz ve hiçbir mercie şikâyetle bulunamaz.

(5) Uzlaşma halinde, idari para cezasında yapılacak indirim oranı yüzde elliye geçemez. Bu madde uyarınca üzerinde uzlaşma talebinde bulunulan idari para cezaları hakkında 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 17 nci maddesi uyarınca ayrıca peşin ödeme indiriminden yararlanılamaz. Uzlaşma konusu yapılan idari para cezaları, uzlaşma gerçekleştiği takdirde, uzlaşma tutanağı uzlaşma anında tebliğ edilir ve tebliğinden itibaren on beş gün içinde ödenir.

(6) Uzlaşma komisyonlarının başkan ve üyelerine, bu komisyonlardaki çalışmaları dolayısıyla verilecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile buna ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

(7) Uzlaşma komisyonlarının kurulması, çalışması ile bu madde kapsamında yapılacak başvurulara ilişkin usul ve esaslar yönetmelikle düzenlenir.

### **Cezalarda yetki ve itiraz**

**MADDE 78-** (1) Bu Kanunun 77 nci maddesinin ikinci, yedinci, sekizinci, dokuzuncu ve on birinci fıkralarındaki idari yaptırımlar Bakanlık tarafından verilir; on ikinci ve on üçüncü fıkraları uyarınca Reklam Kurulu tarafından karar veril en idari yaptırımlar Bakanlık tarafından uygulanır. Diğer fıkralarındaki idari yaptırımlar ise yaptırım uygulananın merkezinin bulunduğu valilik tarafından verilir.

(2) Bu Kanun hükümlerine göre verilen idari yaptırım kararlarına karşı 6/1/1982 tarihli ve 2577 sayılı İdari Yargılama Usulü Kanunu hükümlerine göre idari yargı yoluna başvurulabilir. Ancak, idare mahkemesinde dava, işlemin tebliğini izleyen günden itibaren otuz gün içinde açılır. İdare mahkemesinde iptal davası açılmış olması, kararın yerine getirilmesini durdurmaz.

(3) Bu Kanuna göre verilen idari para cezalarının, tebliğinden itibaren bir ay içinde ödenmesi zorunludur.

## **DOKUZUNCU KISIM**

### **Çeşitli Hükümler**

#### **Yiyecek taklidi ürünler**

**MADDE 79-** (1) Gıda ürünü olmamalarına rağmen, sahip oldukları şekil, koku, renk, görünüm, ambalaj, etiket, hacim veya boyutları nedeniyle olduklarından farklı görünen ve bu sebeple tüketiciler, özellikle çocuklar tarafından, gıda ürünleriyle karıştırılarak tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan ürünlerin üretilmesi, pazarlanması, ithalatı ve ihracatı yasaktır. Gıda ürünü olmamalarına rağmen geleneksel el sanatı ürünü olarak gıda ürünü

şeklinde üretilen ve sağlığa zarar vermeyen ürünler, üzerinde uyarı işareti ve yazısı bulunması şartıyla bu hükmün dışındadır.

(2) Bakanlık, olduklarından farklı görünerek tüketicilerin sağlığını ve güvenliğini tehlikeye atan bu ürünlere karşı gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

(3) Piyasaya arz edilmiş olan bu ürünlerin güvensizliğinin tespit edilmesi hâlinde alınacak önlemler ile bu önlemlerin Avrupa Komisyonuna bildirilmesi hususunda Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

(4) Bakanlık, bu kapsamdaki ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimini yapmakla görevlidir.

(5) Yiyecek taklidi ürünleri satın alan tüketicilerin uğradıkları maddi ve manevi zararlar nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

### **Piramit satış sistemleri**

**MADDE 80-** (1) Piramit satış; katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koymak karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklenti sistemidir.

(2) Piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaktır.

(3) Bakanlık, piramit satış sistemleri ile ilgili gerekli incelemeleri yapmaya ve varsa elektronik sistemin ülkemizde durdurulması dâhil ilgili kamu kurum veya kuruluşlarıyla iş birliği içinde gerekli önlemleri almaya yetkilidir.

### **Test, muayene ve analizler**

**MADDE 81-** (1) Bakanlık, bu Kanunun uygulaması için resmi veya özel kuruluşların laboratuvarlarından yararlanabilir. Test ve muayene ücretleri Bakanlık bütçesinden karşılanır.

(2) Test ve muayene sonuçlarının ilgili idari ve teknik düzenlemesine aykırı çıkması hâlinde buna ilişkin tüm giderler üretici veya ithalatçıdan Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre tahsil olunur. Tahsil olunan test ve muayene ücretleri bütçeye gelir kaydedilir.

### **Ödenek**

**MADDE 82-** (1) Reklam Kurulu, Reklam Konseyi, Tüketici Konseyi ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerine ilişkin masraflar, Bakanlığın tüketicinin korunması amacına yönelik masrafları ve sair harcamalar Bakanlık bütçesine konulacak ödenekten karşılanır.

### **Diğer hükümler**

**MADDE 83-** (1) Bu Kanunda hüküm bulunmayan hâllerde genel hükümler uygulanır.

(2) Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez.

### **Yönetmelikler ve diğer düzenleyici işlemler**

**MADDE 84-** (1) Bakanlık, bu Kanunun uygulanmasıyla ilgili olarak mevzuat çerçevesinde gerekli tedbirleri almaya ve düzenlemeleri yapmaya yetkilidir.

(2) Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler, Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren altı ay içinde Bakanlık tarafından çıkarılır.

(3) Bakanlıkça çıkarılacak ikincil düzenlemelerde ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının, kamu kurumu niteliğindeki meslek kuruluşlarının, sivil toplum kuruluşlarının ve meslek örgütlerinin görüşleri alınır.

#### **Kadro ihdası <sup>(1)</sup>**

#### **MADDE 85-**

(1) Ekli listede yer alan kadrolar ihdas edilerek 13/12/1983 tarihli ve 190 sayılı Genel Kadro ve Usulü Hakkında Kanun Hükmünde Kararnamenin eki (I) sayılı cetvelin Gümrük ve Ticaret Bakanlığına ait bölümüne eklenmiştir.

#### **Yürürlükten kaldırılan hükümler**

**MADDE 86-** (1) 23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır.

Diğer mevzuatta Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna yapılan atıf lar bu Kanuna yapılmış sayılır.

#### **Geçiş hükümleri**

**GEÇİCİ MADDE 1-**(1) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan davalar açıldıkları mahkemelerde görülmeye devam eder.

(2) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önceki tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanır.

Ancak:

a) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce kurulan ve hâlen geçerli sözleşmelerin bu Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmaz.

b) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zaman aşımı süreleri dolmamış ise bu Kanunda öngörülen sürenin geçmesiyle hak düşürücü süre veya zaman aşımı süresi dolmuş olur.

(3) Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler yürürlüğe girinceye kadar, bu Kanunla yürürlükten kaldırılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna dayanılarak çıkarılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, bu Kanuna aykırı olmayan hükümleri uygulanır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 87-** (1) Bu Kanun yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 88-** (1) Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

**6502 SAYILI KANUNA EK VE DEĞİŞİKLİK GETİREN  
MEVZUATIN VEYA ANAYASA MAHKEMESİ TARAFINDAN İPTAL EDİLEN HÜKÜMLERİN  
YÜRÜRLÜĞE GİRİŞ TARİHİNİ GÖSTERİR LİSTE**

| Değiştiren Kanunun/KHK'nin/Tebliğin veya İptal Eden Anayasa Mahkemesi Kararının Numarası                                                                                          | 6502 sayılı Kanunun değişen veya iptal edilen maddeleri | Yürürlüğe Giriş Tarihi |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------|
| 6552                                                                                                                                                                              | 70                                                      | 11/9/2014              |
| TGM-2014/1                                                                                                                                                                        | 77, Ek Tablo                                            | 1/1/2015               |
| TGM-2014/2                                                                                                                                                                        | 68                                                      | 1/1/2015               |
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ | 68                                                      | 1/1/2016               |
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 ncı Maddesine Göre 2016 Yılında Uygulanacak Olan İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliğ                                       | 77, Ek Tablo                                            | 1/1/2016               |
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ | 68                                                      | 1/1/2017               |
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 ncı Maddesine Göre 2017 Yılında Uygulanacak Olan İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliğ                                       | 77, Ek Tablo                                            | 1/1/2017               |
| KHK/684                                                                                                                                                                           | 45                                                      | 23/1/2017              |
| 7061                                                                                                                                                                              | 77/A                                                    | 5/12/2017              |
| 7063                                                                                                                                                                              | 68                                                      | 20/12/2017             |
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ | 68                                                      | 1/1/2018               |
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 ncı Maddesine Göre 2018 Yılında Uygulanacak Olan İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliğ                                       | 77, Ek Tablo                                            | 1/1/2018               |
| 7074                                                                                                                                                                              | 45                                                      | 8/3/2018               |
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ | 68                                                      | 1/1/2020               |
| 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 ncı Maddesine Göre 2018 Yılında Uygulanacak Olan İdari Para Cezalarına İlişkin Tebliğ                                       | 77                                                      | 1/1/2020               |
| 7222                                                                                                                                                                              | 4                                                       | 25/2/2020              |







## YÖNETMELİKLER



## **TÜKETİCİ SÖZLEŞMELERİNDEKİ HAKSIZ ŞARTLAR HAKKINDA YÖNETMELİK**

### **BİRİNCİ BÖLÜM**

#### **Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

##### **Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; tüketici ile kurulan sözleşmelerde yer alan haksız şartların tespitine ve denetlenmesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

##### **Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, tüketici ile kurulan sözleşmelerde yer alan her türlü haksız şartı kapsar.

(2) Faaliyetlerini, kanun veya yetkili makamlar tarafından verilen izinle yürütmekte olan kişi veya kuruluşların hazırladıkları sözleşmelere de niteliklerine bakılmaksızın bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

##### **Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5 inci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### **Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- b) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- c) Haksız şart: Tüketicikle müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarını,
- ç) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- d) Mahkeme: Tüketici mahkemesini,
- e) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- f) Sözleşme: Tüketici ile sözleşmeyi düzenleyen arasında kurulan yazılı ve sözlü her türlü sözleşmeyi,
- g) Sözleşmeyi düzenleyen: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- ğ) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Genel Esaslar

#### Haksız şart

**MADDE 5 –** (1) Tüketici ile kurulan sözleşmelerde yer alan bir şartın haksız şart olarak kabul edilebilmesi için;

- a) Tüketicikle müzakere edilmeden sözleşmeye dahil edilmesi,
  - b) Tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olması, unsurlarının bir arada bulunması gerekir.
- (2) Bir sözleşme şartının önceden hazırlanması ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketicinin sözleşmenin içeriğine etki edememesi durumunda, o sözleşme şartının tüketicikle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür.
- (3) Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükümünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu Yönetmelik hükümlerinin uygulanmasını engellemez.

(4) Bu Yönetmeliğin ekinde yer alan listede sayılan şartlar haksız şart olarak kabul edilir. Bu listedeki şartlar sınırlayıcı olmayıp örnek niteliğindedir.

#### Haksız şartların değerlendirilmesi

**MADDE 6 –** (1) Bir sözleşme şartının haksızlığı; sözleşme konusu mal veya hizmetin niteliği, sözleşmenin kuruluşunda var olan şartlar ve sözleşmenin diğer hükümleri veya haksız şartın ilgili olduğu diğer bir sözleşmenin hükümleri de dikkate alınmak suretiyle sözleşmenin kuruluş anına göre belirlenir.

(2) Sözleşme şartlarının haksızlığının takdirinde, bu şartların açık ve anlaşılır bir dille yazılmış olması kaydıyla, hem sözleşmeden doğan asli edim yükümlülükleri arasındaki hem de mal veya hizmetin piyasa değeri ile sözleşmede belirlenen fiyatı arasındaki dengeye ilişkin bir değerlendirme yapılamaz.

(3) Sözleşme şartlarının yazılı olması halinde, tüketicinin anlayabileceği açık ve anlaşılır bir dilin kullanılmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi hâlinde; bu hüküm, tüketicinin lehine yorumlanır.

#### Haksız şartların sözleşmeye etkisi

**MADDE 7 –** (1) Tüketicikle kurulan sözleşmelerde yer alan haksız şartlar kesin olarak hükümsüzdür. Ancak sözleşmenin haksız şartlar dışındaki hükümleri geçerliliğini korur. Bu durumda sözleşmeyi düzenleyen, kesin olarak hükümsüz sayılan şartlar olmasaydı diğer hükümlerle sözleşmeyi yapmayacak olduğunu ileri süremez.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Haksız Şartların Denetimi

#### Denetim

**MADDE 8 –** (1) Bakanlık, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların, sözleşme metinlerinden çıkarılması veya kullanılmasının önlenmesi için gerekli tedbirleri alır.

(2) Genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış tüketici sözleşmelerinde haksız şartların yer alması durumunda, bu şartların sözleşme metninden çıkarılması için sözleşmeyi düzenleyene Bakanlıkça otuz gün süre verilir. Bakanlık gerekli gördüğü hallerde bu süreyi doksan güne kadar uzatabilir.

(3) Haksız şart olarak tespit edilen sözleşme şartlarının, tüketiciler açısından kesin olarak hükümsüz olduğunun sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketicilere açık ve anlaşılır biçimde yazılı veya elektronik ortamda bildirilmesi durumunda, tespit tarihinden önce tüketicilerle kurulan ve halen geçerli olan sözleşme metinlerinden bu şartların çıkarıldığı kabul edilir.

(4) Bakanlıkça verilen sürenin bitimine kadar, sözleşmeyi düzenleyen tarafından haksız şartların sözleşme metninden çıkarılmaması halinde, aykırılığın tespit edildiği her bir sözleşme için Kanunun 77 nci maddesi uyarınca idari para cezası uygulanır.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Son Hükümler**

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 9 –** (1) 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 10 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 11 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

## **EK-1**

### **Haksız Sözleşme Şartları**

- (1) Aşağıda yer alan sonuçları hedefleyen veya bu sonuçları doğuran şartlar haksız şarttır.
- a) Sözleşmeyi düzenleyen bir fiili veya ihmali nedeniyle, tüketicinin hayatını kaybetmesi, yaralanması veya maddi zarara uğraması halinde, sözleşmeyi düzenleyen yasal sorumluluğunu kaldıran veya sınırlayan şartlar,
- b) Sözleşmeyi düzenleyen, sözleşmeden kaynaklanan yükümlülüklerinden herhangi birini tamamen veya kısmen ifa etmemesi veya ayıplı ifa etmesi halinde, tüketicinin herhangi bir alacağını sözleşmeyi düzenleyene karşı var olan bir borcuyla takas etme hakkı dahil, sözleşmeyi düzenleyene veya bir üçüncü şahsa yöneltebileceği yasal haklarını ortadan kaldıran ya da ölçüsüz şekilde sınırlayan şartlar,
- c) Sözleşmeyi düzenleyen, sadece kendisi tarafından belirlenen koşullarda edimini ifa edeceği, buna karşılık tüketicinin her halde ifa ile yükümlü tutulduğu şartlar,
- ç) Tüketicinin sözleşmeyi kurmaktan veya ifa etmekten vazgeçmesi hallerinde sözleşmeyi düzenleyene tüketicinin kendisine ödediği bedeli muhafaza etme hakkı tanıyan, ancak sözleşmeyi düzenleyen aynı türden davranışları için tüketiciye benzer bir tazminat hakkı tanımayan şartlar,
- d) Yükümlülüklerini yerine getirmeyen tüketicinin, orantısız biçimde yüksek bir tazminat ödemesini gerektiren şartlar,
- e) Sözleşmeyi düzenleyene, sözleşmeyi keyfi bir şekilde fesh etme hakkı tanıyan ancak tüketiciye aynı hakkı vermeyen şartlar ile sözleşmeyi düzenleyen fesih hakkını kullanmasına rağmen, henüz ifa etmediği edimler karşılığında almış olduklarını muhafaza etme hakkı veren şartlar,
- f) Sözleşmeyi düzenleyene, haklı sebeplerin var olduğu durumlar hariç olmak üzere, belirsiz süreli bir sözleşmeyi makul bir bildirimde bulunmaksızın ve süre tanımsızın fesh etme hakkı tanıyan şartlar,
- g) Belirli süreli sözleşmelerde, sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin konulan şartlar,
- ğ) Tüketicinin, sözleşmenin kurulmasından önce fiilen bilgi sahibi olamayacağı sözleşme şartlarını, geri dönülemez bir şekilde kabul ettiğini öngören şartlar,
- h) Sözleşmeyi düzenleyen sözleşme şartlarını, sözleşmede belirtilen haklı bir sebep olmaksızın tek taraflı olarak değiştirmesine imkan veren şartlar,
- ı) Sözleşmeyi düzenleyen, sözleşme konusu mal veya hizmetin niteliklerini tek tarafı olarak ve haklı bir sebep olmaksızın değiştirebileceğine ilişkin şartlar,
- i) Sözleşmeyi düzenleyen mal veya hizmetin bedelini, ifa anında tespit edebileceğini veya yükseltebileceğini öngören ve nihai bedelin, sözleşmenin kurulması anında tespit edilen bedele nazaran çok yüksek olması halinde, tüketiciye sözleşmeden dönme hakkı tanımayan şartlar,
- j) Sözleşmeyi düzenleyene, mal veya hizmetin sözleşme koşullarına uygun olup olmadığını tespit etme hakkı veren veya bir sözleşme şartının nasıl yorumlanacağı konusunda münhasır yetki veren şartlar,
- k) Sözleşmeyi düzenleyen adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler

tarafından verilen taahhütleri yerine getirme yükümlülüğünü sınırlandıran veya bu yükümlülüğü belli bir şekil şartına uyulmuş olmasına bağlayan şartlar,

l) Sözleşmeyi düzenleyenin yükümlülüklerini yerine getirmemesine rağmen tüketicinin bütün yükümlülüklerini yerine getirmesini zorunlu kılan şartlar,

m) Sözleşmeyi düzenleyene, tüketicinin sahip olduğu teminatların azaltılmasına neden olabilecek şekilde, sözleşme kapsamındaki hak ve yükümlülüklerini, tüketicinin onayı alınmaksızın devretme imkanı veren şartlar,

n) Tüketicinin özellikle, hukuki düzenlemelerde öngörülmemiş bir hakeme müracaatını öngörmek, gösterebileceği delilleri ölçüsüz derecede sınırlandırmak veya mevcut hukuki düzen uyarınca diğer tarafta olan ispat külfetini tüketiciye yüklemek suretiyle tüketicinin mahkemeye gitme veya başka başvuru yollarını kullanma imkanını ortadan kaldıran veya sınırlandıran şartlar,

**(2) (f), (h) ve (i) alt bentlerin uygulama alanı:**

a) (f) alt bendi için, sözleşmede tüketicinin derhal haberdar edilmesi yükümlülüğünün bulunması şartıyla, finansal hizmet ifa edenler, önemli bir sebebin varlığı halinde, belirsiz süreli bir sözleşmeyi tek taraflı ve süre vermeksizin feshetme hakkını tanıyan şartlara sözleşmede yer verebilir.

b) (i) alt bendi için, ilgili mevzuatta aksine bir hüküm bulunmaması ve fiyat değişikliği yönteminin sözleşmede açıkça belirlenmiş olması şartıyla sözleşmede fiyat endeksi hükümlerine yer verilebilir.

c) (f), (h) ve (i) alt bentleri aşağıdaki işlemlere uygulanmazlar:

1) Fiyatı borsa kotasyonuna veya endeksine veya sermaye piyasasındaki kur oynamalarına bağlı olarak, sağlayıcının müdahalesi olmaksızın değişebilen menkul kıymet, finansal araç veya diğer mal ve hizmetlere ilişkin işlemlere ve

2) Yabancı para alımına veya satımına, seyahat çeki veya yabancı para cinsinden belirlenen uluslar arası para havalesine ilişkin sözleşmelere.

## **TAKSİTLE SATIŞ SÖZLEŞMELERİ HAKKINDA YÖNETMELİK**

### **BİRİNCİ BÖLÜM**

#### **Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

##### **Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, taksitle satış sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

##### **Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, tüketici ile kurulan taksitle satış sözleşmeleri ile tüketicinin kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmelerini kapsar.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri, katılım bankaları yönünden kar payı dikkate alınarak uygulanır.

(3) Tüketicinin taşınır bir malın satış bedelini önceden kısım kısım ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen ödenmesinden sonra satılanı tüketiciye teslim etmeyi üstlendikleri ve ödeme süresi bir yıldan daha uzun veya belirsiz olan sözleşmeler hakkında 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanununun ön ödemeli taksitle satış hükümleri uygulanır.

(4) Kredi kartı ile yapılan alışverişlere bu Yönetmelik hükümleri uygulanmaz.

##### **Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 21 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### **Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

a) Erken ödeme: Tüketicinin, satın aldığı mal veya hizmet nedeniyle borçlandığı toplam miktarı veya bir ya da birden çok taksidi vadesinden önce ödemesini,

b) Finansal kiralama sözleşmesi: Tüketicisiyle kurulan ve kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu sözleşmeyi,

c) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,

ç) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

d) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

e) Komisyon: Ödeme planında, her bir taksit miktarında anapara, faiz ve her türlü kamusal yükümlülükler haricinde ayrı bir kalem olarak bulunan ve satıcı veya sağlayıcının gelir olarak tahsil edeceği miktarı,

- f) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- g) Ödeme planı: Taksitle satış sözleşmesinde tüketicinin yapacak olduğu ödemede esas alınacak taksit, tutar ve vadeleriyle birlikte anapara, faiz, komisyon, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler ile diğer masrafların ayrı ayrı belirtildiği tabloyu,
- ğ) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- ı) Taksit: Ödeme planında her bir vade için hesaplanan anapara, faiz, komisyon, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler ile diğer masrafların toplamından oluşan her bir ödeme miktarını,
- i) Taksitle satış sözleşmesi: Satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmeyi,
- j) Taksit vadesi: Ödeme planında belirtilmiş olan taksitlerin ödeneceği tarihi,
- k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Sözleşmenin Şekli ve Zorunlu İçeriği

#### Sözleşmenin şekli

**MADDE 5 –**(1) Taksitle satış sözleşmesinin yazılı şekilde kurulması ve sözleşmenin bir örneğinin kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur. Tüketicinin daha sonraki tarihlerde talep etmesi halinde ücret talep edilmeksizin bir defaya mahsus olmak üzere sözleşmenin bir örneği tüketiciye verilir. Taksitle satış sözleşmesi en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dille, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir.

(2) Taksitle satış sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

#### Sözleşmenin zorunlu içeriği

**MADDE 6 –** (1) Taksitle satış sözleşmelerinin aşağıdaki bilgileri içermesi zorunludur:

- a) Tüketicinin adı, soyadı ve iletişim bilgileri.
- b) Satıcı, sağlayıcı veya kiralayanın isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer iletişim bilgileri.
- c) Sözleşmenin düzenlendiği tarih.
- ç) Malın veya hizmetin teslim veya ifa tarihi.
- d) Sözleşmeye konu mal veya hizmet.
- e) Malın veya hizmetin tüm vergiler dahil Türk Lirası olarak peşin fiyatı.
- f) Malın veya hizmetin tüm vergiler dahil Türk Lirası olarak taksitle satış fiyatı.

- g) Tüketicinin cayma hakkının olduğu ve bu hakkın hangi sürede ve nasıl kullanılacağı.
- ğ) Ödeme planı.
- h) Tüketicinin erken ödemede bulunma hakkı ile satıcı veya sağlayıcı tarafından faiz veya komisyon alınmışsa, ödenen miktara göre faiz ve komisyon indirimi talep etme hakkı olduğuna ilişkin bilgi.
- ı) Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı.
- i) Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları.
- j) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- (2) Kira süresi sonunda bir malın mülkiyetini edinme zorunluluğunun bulunduğu finansal kiralama sözleşmelerinde, bu maddenin birinci fıkrasına ek olarak aşağıdaki bilgilerin de sözleşmede yer alması zorunludur:
- a) Malın tüketicinin zilyetliğine geçmesini sağlayacak koşullar,
- b) Sözleşme süresi sonunda mal tüketicinin mal varlığına hemen intikal etmeyecekse intikali sağlayacak koşullar,
- c) Sözleşmede öngörülmüşse satış bedeli alacağının devrine ilişkin anlaşma kayıtları,
- ç) Tüketici ile bir sigorta sözleşmesi kurulması öngörülmüşse, malın kimin tarafından sigorta ettirileceği ile sigorta sözleşmesine ilişkin bilgiler.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Cayma Hakkının Kullanımı ve Sonuçları

#### Cayma hakkı

**MADDE 7 –** (1) Tüketici, yedi gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir.

(3) Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır.

(4) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile yöneltilmiş olması yeterlidir. Satıcı veya sağlayıcı cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(5) Satıcı cayma süresi içinde malı tüketiciye teslim etmişse tüketici, malı ancak olağan bir gözden geçirmenin gerektirdiği ölçüde kullanabilir. Olağan gözden geçirme malın ilk incelemesini kapsar. Malın mutaat olarak kullanılması durumunda tüketici cayma hakkını kullanamaz.

(6) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile hizmetin ifasına başlanan hizmet sözleşmelerinde de tüketici cayma hakkını kullanamaz.

(7) Tüketicinin satıcıyı bulduğu finansal kiralama işlemlerinde cayma hakkı kullanılamaz.

(8) Kanunda düzenlenen diğer sözleşmelere ilişkin tüketici lehine olan cayma hakkı hükümleri saklıdır.

#### **Cayma hakkının kullanılmasının sonuçları**

**MADDE 8 –**(1) Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, satıcı veya sağlayıcı cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren yedi gün içinde almış olduğu bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi, tüketiciye hiçbir masraf yüklemeksizin iade etmekle yükümlüdür.

(2) Cayma hakkını kullanan tüketici, sözleşme konusu malı, cayma hakkını kullandığı tarihten itibaren yedi gün içinde satıcıya iade etmekle yükümlüdür. Aksi halde tüketici cayma hakkını kullanmamış sayılır.

(3) Cayma hakkının kullanılması durumunda tüketici, malın iade masraflarını yüklenmek zorundadır.

### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Temerrüt, Erken Ödeme ve Kıymetli Evrak Düzenlenmesi**

##### **Tüketicinin temerrüdü**

**MADDE 9 –** (1) Taksitle satış sözleşmelerinde tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa bu hak ancak satıcı veya sağlayıcının bütün edimlerini ifa etmiş olması şartıyla;

a) Tüketicinin kalan borcun en az onda birini oluşturan ve birbirini izleyen en az iki taksidi veya

b) Kalan borcun en az dörtte birini oluşturan bir taksiti ödemede temerrüde düşmesi halinde kullanılabilir.

(2) Satıcı veya sağlayıcının bu hakkı kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek yazılı olarak muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

(3) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz, komisyon ve benzeri masraflar dikkate alınmaz.

##### **Erken ödeme**

**MADDE 10 –** (1) Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi vadesi gelmemiş bir ya da birden çok taksit ödemesinde de bulunabilir. Her iki durumda da satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyon aldığı durumlarda ödenen miktara göre gerekli tüm faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

##### **Kıymetli evrak düzenlenmesi**

**MADDE 11 –** (1) Tüketicinin yapmış olduğu işlemler nedeniyle kıymetli evrak niteliğinde sadece nama yazılı ve her bir taksit ödemesi için taksit tutarını aşmayacak ve ayrı ayrı olacak şekilde senet düzenlenir. Bu madde hükümlerine aykırı olarak düzenlenen senetler tüketici yönünden geçersizdir.

**BEŞİNCİ BÖLÜM**  
**Son Hükümler**

**Yürürlük**

**MADDE 12 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 13 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

## **TÜKETİCİ KREDİSİ SÖZLEŞMELERİ YÖNETMELİĞİ**

### **BİRİNCİ BÖLÜM**

#### **Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

##### **Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, tüketici kredisi sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

##### **Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, faiz veya benzeri bir menfaat karşılığında, ödemenin üç aydan daha uzun süre ertelenmesini veya benzer şekilde taksitle ödeme imkanını sağlayan kredi kartı sözleşmeleri de dahil olmak üzere her türlü tüketici kredisi sözleşmesini kapsar.

(2) Tüketici kredisi olarak kabul edilen kredi kartı veya kredili mevduat hesabı sözleşmeleri açısından 5, 7, 10, 12, 24 ve 25 inci maddeler, kredi kartı veya kredili mevduat hesabına ilişkin kurulan ilk sözleşmeye uygulanır.

(3) Tüketici kredisi olarak kabul edilen kredi kartı sözleşmelerine ve kredili mevduat hesabı sözleşmelerine 14, 15, 16, 17, 18 ve 19 uncu maddeler uygulanmaz.

(4) Taksitli nakit avans kredilerine yalnızca 15, 16, 17 ve 20 nci maddeler ile 18 inci maddenin üçüncü fıkrası, 23 üncü maddenin birinci fıkrası, 29 uncu maddenin dördüncü ve beşinci fıkraları hükümleri uygulanır.

(5) Bu Yönetmelik hükümleri, aşağıda sayılan sözleşmeler hakkında uygulanmaz:

a) Konut finansmanı sözleşmeleri.

b) Kredinin otuz gün içerisinde geri ödenmesini gerektiren kredili mevduat hesabı sözleşmeleri ile çek, teminat mektubu gibi gayrinakdi kredi sözleşmeleri.

(6) Bu Yönetmelik hükümleri katılım bankaları yönünden kâr payı dikkate alınarak uygulanır.

##### **Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 31 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### **Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

a) Akdi faiz oranı: Tüketici kredisi sözleşmesinde yer alan ve ödeme planı oluşturulmasına esas teşkil eden ve varsa tüketici tarafından ödenen peşin faiz tutarı da dikkate alınarak hesaplanan faiz oranını,

b) Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmesi: Sözleşmenin kurulduğu tarihte, kredi ilişkisinin sona erme tarihinin taraflarca sözleşmede açıkça kararlaştırıldığı tüketici kredisi sözleşmelerini,

c) Belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmesi: Sözleşmenin kurulduğu tarihte, kredi ilişkisinin sona erme tarihinin taraflarca sözleşmede kararlaştırılmadığı tüketici kredisi sözleşmelerini,

- ç) Efektif yıllık faiz oranı: Kredinin toplam maliyetinin yıllık yüzde değeri olarak hesaplanması sonucu ortaya çıkan yıllık maliyet oranını,
- d) Erken ödeme: Tüketicinin, kredi verene borçlandığı tutarın tamamını veya bir taksit tutarından az olmamak üzere herhangi bir tutan vadesinden önce ödemesini,
- e) Gecikme faiz oranı: Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere belirlenen oranı, belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde ise ilgili mevzuat gereği belirlenen oranı,
- f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- g) Kanun: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- ğ) Kredi aracı: Ticari veya mesleki amaçlarla tüketicilere kredi sözleşmesi sunan veya teklif eden, kredi sözleşmeleri için hazırlık çalışmaları yaparak tüketicilere yardım eden ya da kredi veren adına tüketicilerle kredi sözleşmesi kuran gerçek ya da tüzel kişiyi,
- h) Kredi veren: İlgili mevzuat gereği tüketicilere kredi vermeye yetkili olan gerçek veya tüzel kişiyi,
- ı) Kredili mevduat hesabı sözleşmesi: Kredi verenin önceden tüketiciyle açıkça kararlaştırarak belirli bir limit dahilinde tüketicinin mevduat hesabında var olan aktiften fazlasını kullanmasına izin verdiği sözleşmeyi,
- i) Kredinin toplam maliyeti: Noter masrafları hariç olmak üzere, tüketicinin ödemesi gereken akdi faiz, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler ile varsa değişik isimler altında alınan her türlü ücretin de dahil olduğu toplam tutarı,
- j) Limit aşımı: Tüketici için tanımlanmış kredili mevduat hesabı limitinin aşılması hali veya tüketicinin mevduat hesabındaki mevcut bakiyenin üzerinde para temin ettiği ve tüketici tarafından zımnen kabul edilen hali,
- k) Ödeme planı: Tüketici kredisi sözleşmesinde tüketicinin yapacak olduğu ödemede esas alınacak taksit, tutar ve vadeleriyle birlikte anapara, faiz, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler ve varsa ücretlerin ayrı ayrı belirtildiği tabloyu,
- l) Taksit: Ödeme planında her bir vade için hesaplanan anapara, faiz, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler toplamından oluşan her bir ödeme tutarını,
- m) Taksit vadesi: Ödeme planında belirtilmiş olan taksitlerin ödeneceği tarihi,
- n) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- o) Tüketici kredisi sözleşmesi: Kredi verenin tüketiciye faiz, ücret veya benzeri bir menfaat karşılığında ödemenin ertelenmesi, ödünç veya benzeri finansman şekilleri aracılığıyla kredi verdiği veya kredi vermeyi taahhüt ettiği sözleşmeyi,
- ö) Ücret: Faiz, vergi, fon ve benzeri yasal giderler dışında kalan ücret, komisyon, masraf ve benzeri adlar altında tüketiciden talep edilen her türlü parasal tutarı, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

## Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü

**Sözleşme öncesi bilgilendirmenin şekli**

**MADDE 5 –** (1) Bu Yönetmelikte yer alan sözleşme öncesi bilgi formlarının; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmesinde ön bilgilendirme yükümlülüğü

**MADDE 6 –** (1) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, belirli süreli tüketici kredisi sözleşmesinin kurulmasından makul bir süre önce, sözleşme şartları hakkında aşağıdaki bilgileri içerecek şekilde tüketiciyi bilgilendirmesi zorunludur:

- a) Kredinin türü.
- b) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının unvanı, MERSİS numarası, açık adresi, telefon numarası, varsa diğer iletişim bilgileri.
- c) Kredi sözleşmesinin süresi.
- ç) Kredinin toplam tutarı ve varsa tüketiciden talep edilecek ücretler.
- d) Bağlı kredi sözleşmesinde sözleşme konusu mal ve hizmet ile satıcı veya sağlayıcıya ilişkin bilgiler.
- e) Aylık ve yıllık akdi faiz oranı ve bu oranın uygulanmasına ilişkin şartlar.
- f) Etketif yıllık faiz oranının hesaplanması amacıyla kullanılan bütün bileşenleri belirten temsili bir örnek kullanılarak gösterilen efektif yıllık faiz oranı ve tüketici tarafından ödenecek toplam tutar.
- g) Tüketicinin talep ettiği kredi tutarı ve süresi esas alınarak kredi verenin uygulamakta olduğu akdi faiz oranına göre hazırlanacak ve formun eki olarak da verilebilecek örnek ödeme planı.
- ğ) Kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilmeyeceğine ve bu hesabın, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanacağına ilişkin bilgi.
- h) Gerekğinde noter masraflarının tüketici tarafından ödeneceğine ilişkin bilgi.
- ı) Gecikme faiz oranı.
- i) Tüketicinin, ödemelerini ödeme tarihinde yapmamasının ve temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları.
- j) Tüketicinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile açık talebi olmaksızın krediyle ilgili sigorta yaptırmayacağına ilişkin bilgi ve sigortaya ilişkin hizmetlerin kredi veren dışında bir sağlayıcıdan da alınabileceğine ilişkin açık bir ifade.
- k) Varsa istenecek teminatlar ve bu teminatların tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlardan olması halinde her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılacağına ve tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatların diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılacağına ilişkin bilgi.
- l) Cayma hakkının kullanılması şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgi ile bu hakkın kullanılması durumunda anapara ile bu paranın faizini ödeme yükümlülüğü ve hesaplanma şekline dair bilgiler de dâhil olmak üzere cayma hakkının kullanılmasına ilişkin diğer şartlar.

m) Tüketicinin erken ödemede bulunma hakkı ve ödenen tutara göre kredi verenin indirim yapma yükümlülüğüne ilişkin bilgi.

n) Kredi talebinin olumsuz sonuçlanması halinde tüketicinin derhal ve ücretsiz olarak bilgilendirileceğine ilişkin bilgi.

o) Sözleşme öncesi verilen bilgilerin kredi veren için bağlayıcı olacağı süreye ilişkin bilgi.

(2) Tüketicinin temerrüde düşmüş olması nedeniyle, ödemenin ertelenmesi veya borcun yeniden yapılandırılmasına ilişkin sözleşme kurulması durumunda sözleşme öncesi bilgi formunda, birinci fıkrada yer verilen bilgilere ilave olarak kredi sözleşmesinin feshedilmesine ilişkin usul ve şartlara ilişkin bilgi de verilir. Kredi veren, bu tür sözleşmelere ilişkin sözleşme öncesi bilgi formunda birinci fıkranın (d), (ğ), (h), (i), (k) ve (l) bentlerinde belirtilen bilgilere yer vermeyebilir.

(3) Birinci fıkrada yer alan bilgiler dışında ilave bilgilerin verilmesi durumunda, bu bilgiler sözleşme öncesi bilgi formunun eki olarak ayrı bir belge ile tüketiciye verilir.

Belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde ön bilgilendirme yükümlülüğü

**MADDE 7 –** (1) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının, belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmesinin kurulmasından makul bir süre önce, sözleşme şartları hakkında aşağıdaki bilgileri içerecek şekilde tüketiciyi bilgilendirmesi zorunludur:

a) Kredinin türü.

b) Kredi verenin ve varsa kredi aracısının unvanı, MERSİS numarası, açık adresi, telefon numarası, varsa diğer iletişim bilgileri.

c) Kredi limitinin ne zaman ve nasıl bildirileceğine ilişkin bilgi.

ç) Akdi faiz oranı ile bu oranın uygulanmasına ilişkin şartlar ve değiştirilmesinde esas alınacak düzenlemeler.

d) Varsa faiz dışında tüketiciden talep edilecek ücretler.

e) Kredi sözleşmesinin feshedilmesine ilişkin usul ve şartlar.

f) Gecikme faiz oranı.

g) Tüketicinin, ödemelerini ödeme tarihinde yapmamasının ve temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları.

ğ) Tüketicinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile açık talebi olmaksızın krediyle ilgili sigorta yaptırılmayacağına ilişkin bilgi ve sigortaya ilişkin hizmetlerin kredi veren dışında bir sağlayıcıdan da alınabileceğine ilişkin açık bir ifade.

h) Varsa istenecek teminatlar ve bu teminatların tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlardan olması halinde her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılacağına ve tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatların diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılacağına ilişkin bilgi.

ı) Cayma hakkının kullanıma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgi ile bu hakkın kullanılması durumunda anapara ile bu paranın faizini ödeme yükümlülüğü ve hesaplama şekline dair bilgiler de dâhil olmak üzere cayma hakkının kullanılmasına ilişkin diğer şartlar.

i) Kredi talebinin olumsuz sonuçlanması halinde tüketicinin derhal ve ücretsiz olarak bilgilendirileceğine ilişkin bilgi.

j) Sözleşme öncesi verilen bilgilerin kredi veren için bağlayıcı olacağı süreye ilişkin bilgi.

(2) Birinci fıkrada yer alan bilgiler dışında ilave bilgilerin verilmesi durumunda, bu bilgiler sözleşme öncesi bilgi formunun eki olarak ayrı bir belge ile tüketiciye verilir.

### **Ön bilgilendirme yükümlülüğünden muafiyet**

**MADDE 8 –** (1) Yardımcı sıfatıyla kredi aracısı gibi hareket eden mal veya hizmet sağlayıcılarının, sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü bulunmamaktadır. Ancak bu durum, kredi verenin, teklif edilen kredi sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğünü ortadan kaldırmaz.

### **Kredi talebinin sonucu hakkında bilgilendirilme**

**MADDE 9 –** (1) Tüketicinin kredi talebinin reddedildiği durumlarda; kredi verenin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciyi derhal ve ücretsiz olarak bilgilendirmesi zorunludur.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Sözleşmenin Şekli ve Zorunlu İçeriği**

#### **Sözleşmenin şekli**

**MADDE 10 –** (1) Mesafeli olarak kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere, tüketici kredisi sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan kredi veren, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(2) Tüketici kredisi sözleşmesinin; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bir örneğinin, kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

#### **Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmesinin zorunlu içeriği**

**MADDE 11 –** (1) Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmesinin aşağıda yer alan bilgileri içermesi zorunludur:

- a) Kredinin türü.
- b) Tüketicinin adı, soyadı ile kredi verenin ve varsa kredi aracısının unvanı, MERSİS numarası, açık adresi, telefon numarası, varsa diğer iletişim bilgileri.
- c) Kredi sözleşmesinin süresi.
- ç) Kredinin toplam tutarı ve kredi alınmasına ilişkin şartlar ile varsa tüketiciden talep edilecek ücretler.
- d) Bağlı kredi sözleşmesinde sözleşme konusu mal veya hizmete ilişkin bilgi.
- e) Aylık ve yıllık akdi faiz oranı ve akdi faiz oranının uygulanmasına ilişkin şartlar.
- f) Kredi sözleşmesinin kurulduğu tarihte hesaplanan efektif yıllık faiz oranı, bu oranın hesaplanması için kullanılan bütün bileşenler ve tüketici tarafından ödenecek toplam tutar.
- g) Sözleşmenin eki olarak da verilebilecek ödeme planı.
- ğ) Kredi veren ile tüketici arasında kurulan sözleşmenin bir örneğini, düzenlenme tarihinden sonraki ilk yıl için tüketicinin ücretsiz olarak alma hakkı olduğuna ilişkin bilgi.
- h) Kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilmeyeceğine ve bu hesabın, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanacağına ilişkin bilgi.

- ı) Gerektiğinde noter masraflarının tüketici tarafından ödeneceğine ilişkin bilgi.
- i) Gecikme faiz oranı.
- j) Tüketicinin, ödemelerini ödeme tarihinde yapmamasının ve temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları.
- k) Varsa istenecek teminatlar ve bu teminatların tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlardan olması halinde her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılacağına ve tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatların diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılacağına ilişkin bilgi.
- l) Cayma hakkının kullanılma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgi ile bu hakkın kullanılması durumunda anapara ile bu paranın faizini ödeme yükümlülüğü ve hesaplanma şekline dair bilgiler de dâhil olmak üzere cayma hakkının kullanılmasına ilişkin diğer şartlar.
- m) Bağlı kredi sözleşmesiyle ilgili olarak 19 uncu maddede yer alan tüketicinin haklarına ve bu hakların kullanılmasına ilişkin açıklayıcı bilgi.
- n) Tüketicinin erken ödemede bulunma hakkı ve ödenen tutara göre kredi verenin indirim yapma yükümlülüğüne ilişkin bilgi.
- o) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- ö) Varsa tüketicilerin başvurabileceği diğer çözüm yollarına ilişkin bilgi.
- p) Kredinin yabancı para birimi cinsinden kullanılması durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin bilgi.
- r) Taksit vadesinin, kanunlarda tatil olarak kabul edilen bir güne rastlaması durumunda kendiliğinden bu günün izleyen ve tatil olmayan ilk güne geçeceğine ilişkin bilgi.
- s) Temerrüt hali de dahil olmak üzere kredi sözleşmelerine dayanılarak yapılan her türlü işlemde bileşik faiz uygulanamayacağına ilişkin bilgi.
- (2) Tüketicinin temerrüde düşmüş olması nedeniyle, ödemenin ertelenmesi veya borcun yeniden yapılandırılmasına ilişkin sözleşme kurulması durumunda, bu sözleşmede birinci fıkrada belirtilen bilgilere ilave olarak kredi sözleşmesinin feshedilmesine ilişkin usul ve şartlara ilişkin bilgi de yer alır. Kredi veren, bu tür sözleşmelerde birinci fıkranın (d), (h), (ı) ve (k) bentlerinde belirtilen bilgilere yer vermeyebilir.

### **Belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmesinin zorunlu içeriği**

**MADDE 12 –** (1) Belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmesinin aşağıda yer alan bilgileri içermesi zorunludur:

- a) Kredinin türü.
- b) Tüketicinin adı, soyadı ile kredi verenin ve varsa kredi aracısının unvanı, MERSİS numarası, açık adresi, telefon numarası, varsa diğer iletişim bilgileri.
- c) Kredi limitinin ne zaman ve nasıl bildirileceğine ilişkin bilgi ile bu limitin değiştirilmesinde uygulanacak düzenlemeler.
- ç) Akdi faiz oranı ile bu oranın uygulanmasına ilişkin şartlar ve değiştirilmesinde esas alınacak düzenlemeler.
- d) Varsa faiz dışında tüketiciden talep edilecek ücretler.

- e) Kredi sözleşmesinin feshedilmesine ilişkin usul ve şartlar.
- f) Gecikme faiz oranı.
- g) Tüketicinin, ödemelerini ödeme tarihinde yapmamasının ve temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları.
- ğ) Varsa istenecek teminatlar ve bu teminatların tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlardan olması halinde her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılacağına ve tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatların diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılacağına ilişkin bilgi.
- h) Cayma hakkının kullanılma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgi ile bu hakkın kullanılması durumunda anapara ile bu paranın faizini ödeme yükümlülüğü ve hesaplanma şekline dair bilgiler de dâhil olmak üzere cayma hakkının kullanılmasına ilişkin diğer şartlar.
- ı) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- i) Varsa tüketicilerin başvurabileceği diğer çözüm yollarına ilişkin bilgi.
- j) Kredi veren ile tüketici arasında kurulan sözleşmenin bir örneğinin düzenlenme tarihinden sonraki ilk yıl için tüketicinin ücretsiz olarak alma hakkı olduğuna ilişkin bilgi.
- k) Ödeme gününün, kanunlarda tatil olarak kabul edilen bir güne rastlaması durumunda kendiliğinden bu günü izleyen ve tatil olmayan ilk güne geçeceğine ilişkin bilgi.

### **Sözleşmede değişiklik yapılması**

- MADDE 13 –** (1) Belirli süreli kredi sözleşmesinin şartları, tüketici aleyhine değiştirilemez.
- (2) Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde akdi faiz oranında değişiklik yapılması hâlinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce, tüketiciye kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla yazılı olarak bildirilmesi zorunludur. Bu bildirimde, yeni faiz oranının yürürlüğe girmesinden sonra varsa yapılacak ödemelerin tutarı, sayısı ile aralıklarının değişmesine ilişkin ayrıntılara yer verilir. Faiz oranının artırılması hâlinde, yeni faiz oranı geriye dönük olarak uygulanamaz. Tüketici, bildirim tarihinden itibaren en geç altmış gün içinde borcun tamamını ödediği ve kredi kullanmaya son verdiği takdirde faiz artışından etkilenmez.
- (3) Belirsiz süreli kredi sözleşmesinde yer alan akdi faiz oranı dışında diğer sözleşme şartlarında değişiklik yapılması halinde, bu değişikliğin yürürlüğe girmesinden otuz gün önce tüketiciye, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici, bu değişikliği kabul etmeyerek 25 inci maddede yer alan fesih hakkını kullanabilir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Efektif Yıllık Faiz Oranı, Erken Ödeme ve Temerrüde İlişkin Esaslar**

#### **Efektif yıllık faiz oranının hesaplanması**

- MADDE 14 –** (1) Tüketici kredisi sözleşmelerinde efektif yıllık faiz oranının yer alması zorunludur.
- (2) Efektif yıllık faiz oranı Ek-1’de yer alan formül uyarınca hesaplanır. Efektif yıllık faiz oranı hesaplanırken kredinin tüketiciye olan toplam maliyetine, tüketici tarafından kredi sözleşmesinde belirtilen taahhütlerden herhangi birine uyulmaması nedeniyle ödenecek ücretler dahil edilmez.

(3) Efektif yıllık faiz oranı hesaplanırken, kredi sözleşmesinin kararlaştırılmış olan süre boyunca geçerli olacağı ve tarafların kredi sözleşmesinde belirlenen şart ve tarihlerde yükümlülüklerini yerine getirecekleri kabul edilir.

(4) Efektif yıllık faiz oranına dahil olan ancak hesaplama esnasında belli olmayan ücretlerin olması veya ilgili mevzuat gereği belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde yer alan akdi faiz oranının değişebilecek olması durumunda, efektif yıllık faiz oranı hesaplanırken, bu ücretlerin veya akdi faiz oranının sabit olduğu ve bunların kredi sözleşmesinin sonuna kadar geçerli olduğu kabul edilir.

(5) Gerektiğinde, Ek-1'de belirlenen ilave varsayımlar efektif yıllık faiz oranının hesaplanmasında kullanılabilir.

### **Erken ödeme**

**MADDE 15 –** (1) Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir veya kredi borcunun tamamını ya da bir kısmını erken ödeyebilir. Bu hâllerde kredi veren 16 ve 17 nci maddelerde belirtilen hükümlere uygun olarak faizin tamamının veya bir kısmının peşin olarak tahsil edildiği durumlar da dahil olmak üzere gerekli indirim yapmakla yükümlüdür.

(2) Tüketicinin, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunması veya kredi borcunun tamamını ya da bir kısmını vadesinden önce ödemesi durumunda, erken ödeme indirimi hesaplanırken tüketicinin ödemeyi yaptığı tarih esas alınır. Bu tarih tüketici aleyhine olacak şekilde değiştirilemez.

(3) Kredi veren, faizin tamamının veya bir kısmının tüketiciden peşin olarak tahsil edildiği kredilerde, tüketicinin erken ödeme yapması halinde akdi faiz oranı üzerinden gerekli indirim yapmak üzere bir sistem kurmakla yükümlüdür. Bu durumda, Ek-3'te yer alan hususlar esas alınır.

### **Kredinin tamamının erken ödenmesi**

**MADDE 16 –** (1) Kredinin tamamının erken ödenmesi taksit tarihinde yapılıyorsa vadesi gelen taksit ödemesi ile birlikte geriye kalan taksit tutarları içerisindeki anapara borcu ve varsa o tarihe kadar tahsil edilmemiş faiz, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler tahsil edilir.

(2) Kredinin tamamının erken ödenmesi, iki taksit arasında yapılıyorsa; ödeme planında yer alan en son ödenmiş taksit tarihiyle erken ödeme işleminin gerçekleştiği tarih arasında, anaparaya işleyen faiz tutarı, en son ödenmiş taksit tarihi itibarıyla geriye kalan taksit tutarları içerisindeki anapara borcu ve varsa o tarihe kadar tahsil edilmemiş faiz ile vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler tahsil edilir. Ancak faizin tamamının veya bir kısmının tüketiciden peşin olarak tahsil edildiği kredilerde, kredinin tamamının erken ödenmesi durumunda, erken ödeme yapılan tarih ve tutar esas alınarak, akdi faiz oranı üzerinden gerekli faiz iadesi yapılır.

(3) Kredinin tamamının erken ödenmesi işlemlerinde Ek-2'de yer alan hususlar esas alınır.

### **Ara ödeme**

**MADDE 17 –** (1) Tüketicinin ödeme planında yer alan bir taksit tutarından az olmamak üzere, herhangi bir tutarı vadesinden önce ödemesi ara ödeme olarak kabul edilir.

(2) Tüketicinin ara ödemede bulunması durumunda kalan anapara borcu üzerinden, akdi faiz oranı ile bir önceki taksit tarihinden itibaren işleyen gün sayısı dikkate alınarak bulunacak faiz ve faiz üzerinden hesaplanacak vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler toplamı tüketiciden tahsil edilir. Tahsil edilen bu tutar dışında kalan kısım anapara borcundan düşülür. Bu durumda kalan taksit sayısı ve ödeme tarihleri değişmeden yeni taksit tutarı ve yeni ödeme planı oluşturulur. Ancak tüketicinin talep etmesi halinde taksit sayısı değişmeyecek şekilde erken ödemesi yapılan taksit sayısına göre ödemesiz dönem veya tüketicinin yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla talep etmesi ve tarafların mutabakatı ile mevcut ödeme planından farklı taksit sayısı ve ödeme tarihleri de belirlenebilir.

(3) Tarafların mutabakatı halinde yeni ödeme planında yer alan taksit tutarı erken ödeme öncesi taksit tutarından fazla olabilir.

(4) Faizin tamamının veya bir kısmının tüketiciden peşin olarak tahsil edildiği kredilerde, ara ödeme yapılması durumunda, ödeme yapılan tarih ve tutar esas alınarak akdi faiz oranı üzerinden gerekli faiz iadesi yapılır.

(5) Yeni ödeme planı, herhangi bir isim altında ücret talep edilmeksizin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketicilere verilir.

(6) Bu maddede yer alan tüketicinin taleplerine ilişkin ispat yükü kredi verene aittir.

(7) Ara ödeme işlemlerinde Ek-4'te yer alan hususlar esas alınır.

### **Temerrüt ve geç ödeme**

**MADDE 18 –** (1) Tüketici kredisi sözleşmelerinde, tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda, kredi veren, borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak kredi verenin bütün edimlerini ifa etmiş olması, tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Kredi verenin bu hakkı kullanabilmesi için tüketicilere en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur. Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz ve ücretler dikkate alınmaz.

(2) Temerrüt veya geç ödeme durumunda tüketiciden sözleşmede yer alan akdi faiz oranının yüzde otuz fazlasından daha yüksek bir oranda gecikme faizi tahsil edilemez. Aksi halde, kredi veren, fazla tahsil ettiği tutar ile fazla tahsil edilen tutarın tahsil edildiği tarihle fiilen tüketicilere geri ödendiği tarih arasındaki süre için sözleşmede yer alan akdi faiz oranının yüzde otuz fazlası üzerinden hesaplanacak faizi tüketicilere ödemekle yükümlüdür.

(3) Kredi veren, tüketicinin temerrüde düşmesi ya da geç ödemede bulunması durumunda, geç ödenen tutar içinde yer alan anapara tutarı üzerinden gecikme faiz oranı ile geç ödenen gün sayısı dikkate alınarak bulunacak faiz ve bu faiz üzerinden hesaplanacak vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler toplamını tüketiciden talep edebilir. Tüketiciden talep edilebilecek gecikme faizi hesaplanırken tüketicinin ödemeyi yaptığı tarih esas alınır. Bu süre hiçbir şekilde tüketici aleyhine olacak şekilde değiştirilemez. Gecikme faizi hesaplanırken Ek-5'te yer alan hususlar esas alınır.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Çeşitli ve Son Hükümler

#### Bağlı kredi sözleşmesi

**MADDE 19 –** (1) Bağlı kredi sözleşmesi; tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Ekonomik birliğin varlığı;

a) Satıcı veya sağlayıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,

b) Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda, kredi verenin kredi sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcının hizmetlerinden yararlandığı,

c) Belirli bir mal veya hizmetin verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlardan en az birinin varlığı hâlinde kabul edilir.

(3) Tüketicinin mal veya hizmet tedarikine ilişkin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içinde ayrıca yazılı ya da kredi verenin erişebileceği kalıcı veri saklayıcısı ile kredi verene de yöneltilmesi hâlinde, bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(4) Bağlı kredilerde, mal veya hizmet hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması hâlinde bağlı kredi de bu oranda indirilir ve ödeme planı buna göre değiştirilir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması hâlinde, o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcı, sağlayıcı ve kredi veren müteselsilen sorumludur. Ancak, kredi verenin sorumluluğu; malın teslim veya hizmetin ifa edilmediği durumlarda satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen malın teslim veya hizmetin ifa edilme tarihinden, malın teslim veya hizmetin ifa edildiği durumlarda ise malın teslim veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi tutarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

(5) Kredi veren ile satıcı veya sağlayıcı arasında belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşme olmaksızın, tüketicinin kendisi tarafından belirlenen malın veya hizmetin bedelinin kredi veren tarafından ödenmesi suretiyle kullanılan krediler bağlı kredi sayılmaz.

#### Taksitli nakit avans kredisi

**MADDE 20 –** (1) Belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmesi olarak kabul edilen kredi kartı veya kredili mevduat hesabı sözleşmesine dayanılarak nakit kullanılan tutarın taksitler halinde geri ödenmesine imkan veren nakdi krediler, taksitli nakit avans kredisi olarak kabul edilir.

(2) Taksitli nakit avans kredisinin tüketici tarafından kullanılmasından önce kredinin toplam tutarı, taksit tutarları ve taksit sayısı ile akdi faiz oranı bilgisinin tüketiciye bildirilmesi zorunludur.

(3) Taksitli nakit avans kredilerinde taksit tutarı, kredinin kullanıldığı tarih ile son ödeme tarihi arasında geçen gün sayısı dikkate alınarak hesaplanacak olan akdi faize göre belirlenir.

(4) Kredilerin geri ödenmesinde gecikme olması durumunda, gecikme faizi son ödeme tarihinden başlamak üzere hesaplanır.

(5) Kredilerde, kredi veren tarafından anapara ve faiz ayrı olarak izlenir. Geri ödemede gecikme olması durumunda sadece anapara üzerinden gecikme faizi uygulanır.

(6) Kredi kullanan tüketicilerin hesap kesim tarihleri kredi borcu tamamlanıncaya kadar değiştirilemez. Ancak zorunlu nedenlerle hesap kesim tarihinin değiştirilmesi durumunda Ek-4'te yer alan hususlar esas alınır.

### **Limit aşımı**

**MADDE 21 –** (1) Limit aşımına izin verilen bir mevduat hesabı açılmasına ilişkin sözleşmenin tüketiciyle kurulması durumunda, bu sözleşmede akdi faiz oranı, bu oranın uygulanmasına ilişkin şartlar hakkında bilgiler de yer alır. Kredi verenin, her halükarda bu bilgileri yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aylık dönemler halinde tüketiciye vermesi zorunludur.

(2) Bir ayı aşan dönemde önemli bir limit aşımı olması halinde kredi veren, tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile derhal aşağıdaki hususlarda bilgi verir:

a) Limit aşımının yapıldığına ilişkin bilgi.

b) Kullanılan tutar.

c) Akdi faiz oranı.

ç) Geciken tutara uygulanacak faiz.

(3) Kredi veren, limit aşımı süresinin bir aydan uzun olması durumunda tüketiciye başka türde bir kredi sözleşmesi de teklif edebilir.

### **Faiz oranı**

**MADDE 22 –** (1) Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olarak belirlenir. Sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran tüketici aleyhine değiştirilemez.

(2) Sözleşmede, akdi faiz oranı, efektif yıllık faiz oranı veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif yıllık faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdi faiz oranı, düşük gösterilen efektif yıllık faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hâllerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.

(3) Tüketici kredisi sözleşmelerinde tek bir akdi faiz oranına yer verilir. Erken ödeme, temerrüt veya benzeri durumlarda bu akdi faiz oranı dikkate alınır.

(4) Temerrüt hâli de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz.

(5) Belirsiz süreli tüketici kredisi olarak kabul edilen kredi kartı sözleşmelerinde uygulanacak faiz oranı, kredi kartı sözleşmesi uyarınca belirlenen faiz oranından fazla olamaz.

### **Hesap özeti**

**MADDE 23 –** (1) Belirsiz süreli kredi sözleşmelerinde kredi veren tarafından tüketicinin, borcu olması halinde her bir hesap dönemi sonunda yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aşağıda yer alan bilgileri içeren hesap özeti ile bilgilendirilmesi zorunludur:

a) Hesap özeti ilgili olduğu dönem.

b) Kullanılan kredinin tutarı ve kullanıldığı tarihler.

- c) Bir sonraki hesap özeti tarihi.
- ç) Dönem borcu.
- d) Tüketici tarafından yapılan ödemelerin tarihleri ve tutarları.
- e) Akdi faiz oranı.
- f) Gecikme faiz oranı.
- g) Hesap özeti için ait olduğu döneme ilişkin tüketiciden alınan ücretler.
- ğ) Varsa tüketici tarafından yapılacak asgari ödeme tutarı.
- (2) Belirli süreli kredi sözleşmelerinde, sözleşmenin kurulduğu anda verilen ödeme planı, aşağıdaki bilgileri içermesi kaydıyla hesap özeti olarak kabul edilir:
  - a) Yapılması gereken ödemeler,
  - b) Taksit tutarlarının ödenmesine ilişkin dönemler ve şartlar,
  - c) Her bir geri ödemenin anapara tutarı,
  - ç) Akdi faiz oranına göre hesaplanan faiz ve varsa her türlü ilave ücreti gösteren bir döküm.

### **Cayma hakkı**

**MADDE 24 –** (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin tüketici kredisi sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkı süresi, sözleşmenin kurulduğu tarihte başlar. Ancak sözleşmenin bir örneğinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verildiği tarihin sözleşmenin kurulduğu tarihten daha sonra olması durumunda, bu süre, tüketicinin sözleşmenin bir örneğini aldığı tarihten itibaren başlar.

(3) Kredi veren, cayma hakkı olduğu konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile kredi verene yöneltilmiş olması yeterlidir.

(4) Cayma hakkını kullanan tüketicinin krediden faydalandığı hâllerde, tüketici, anaparayı ve kredinin kullanıldığı tarihten anaparanın geri ödendiği tarihe kadar olan sürede tahakkuk eden faizi en geç cayma bildirimini kredi verene göndermesinden sonra otuz gün içinde geri öder. Bu süre içinde ödeme yapılmaması hâlinde tüketici kredisinden cayılmamış sayılır.

(5) Faiz, akdi faiz oranına göre hesaplanır. Tüketiciden, hesaplanan akdi faiz ve bir kamu kurum veya kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenmiş olan ücretler dışında herhangi bir bedel talep edilemez. Bu bedeller dışında kalan ve tüketiciden tahsil edilen her türlü ücret, tüketicinin anapara ile tahakkuk eden faizi kredi verene geri ödediği tarihten itibaren yedi gün içinde tüketiciye iade edilir.

(6) Kredi sözleşmesine bağlı olarak tüketiciye başka bir hizmetin de sunulması halinde, tüketicinin kredi sözleşmesinden cayması ile birlikte bu hizmete ilişkin sözleşme de sona erer.

### **Belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmesinin feshi**

**MADDE 25 –** (1) Belirsiz süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde, sözleşmede feshin bildirimine ilişkin bir süre belirlenmemiş ise tüketici herhangi bir zamanda, ücret ödmeden kredi verene yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak sözleşmeyi feshedebilir. Ancak sözleşmede feshin bildirimine ilişkin bir süre belirlenmiş ise, bu süre bir ayı geçemez.

(2) Kredi verene sözleşmeyi fesih hakkı tanınmış ise kredi veren, en az iki ay önceden tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak belirsiz süreli kredi sözleşmesini feshedebilir.

(3) Sözleşmede kararlaştırılmış ise kredi veren haklı nedenlerin varlığı halinde bildirim süresine uymadan belirsiz süreli kredi sözleşmesini feshedebilir. Bu durumda kredi veren fesihten önce fesih ve nedenleri hakkında yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciyi bilgilendirir. Ancak, fesihten önce bilgilendirmenin mümkün olmaması halinde bu bildirim en geç fesihten hemen sonra yapılır.

### **Sigorta yaptırılması**

**MADDE 26 –** (1) Tüketicinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, kredi veren tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir. Meblağ sigortalarında, poliçedeki teminat tutarı kalan kredi tutarından yüksek olamaz. Sigorta vadesi de kredi vadesinden uzun olamaz.

(2) Kredi bağlantılı yapılan meblağ sigortalarında kredi borcunun belirlenen vadeden önce geri ödenmesi veya kredi borç yapısında değişiklik olması durumlarında sigorta sözleşmesi sonlandırılır. Ancak bu işlemlerin gerçekleştiği anda tüketicinin kredi veren tarafından ayrıca bilgilendirilmesi ve açık onayının alınması koşuluyla poliçe mevcut koşullarıyla devam ettirilebilir veya kredi borç yapısında gerçekleştirilen değişikliğe göre mevcut sigorta poliçesi teminat tutarları ve sigorta süresi yeniden düzenlenebilir.

### **Kredi verenin haklarının devri**

**MADDE 27 –** (1) Kredi verenin, tüketici ile kurulan kredi sözleşmesiyle veya ayrı bir kredi sözleşmesiyle sözleşmeden doğan haklarını üçüncü bir kişiye devrettiği hallerde tüketici, kredi verene karşı sahip olduğu sözleşmeden doğan haklarını üçüncü kişiye karşı da ileri sürebilir.

(2) Kredi verenin devralan kişiyle birlikte sorumluluğunun devam ettiği durumlar hariç olmak üzere, kredi verenin sözleşmeden doğan haklarını devrettiği hususunda tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunması zorunludur.

### **Kefalet**

**MADDE 28 –** (1) Tüketici kredisi sözleşmelerinde tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adı kefalet sayılır. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılır.

### **Diğer hususlar**

**MADDE 29 –** (1) Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat hesabı sözleşmesi yapılamaz.

(3) Bu Yönetmelikte düzenlenen sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücrete ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı kredi verene aittir.

(4) Taksit vadesi veya ödeme gününün, kanunlarda tatil olarak kabul edilen bir güne rastlaması durumunda kendiliğinden bu günü izleyen ve tatil olmayan ilk güne geçer.

(5) Kurulmuş olan sözleşmeye ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için kredi veren tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak kredi veren olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife seçemez.

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 30** – (1) 1/8/2003 tarihli ve 25186 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Kredisinde Erken Ödeme İndirimi ve Kredinin Yıllık Maliyet Oranını Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 31** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 32** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**I. Ödemeler ve Ücretler ile Kredi Tutarı Arasındaki Denklığı Gösteren Denklem**

Aşağıda yer alan denklem, bir tarafta kredi verence yapılan ödemelerin ve diğer tarafta tüketici tarafından kredi verene yapılan geri ödemeler ile ücret ödemelerinin yıllık olarak bugünkü değerlerini birbirine eşitleyen temel denklemidir.

$$\sum_{k=1}^m C_k (1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1+X)^{-S_l}$$

Formülde kullanılan harf ve sembollerin anlamları:

X : Efektif yıllık faiz oranı

m : Kredi veren tarafından yapılan son ödemenin sayısı

k : Kredi veren tarafından yapılan herhangi bir ödemenin sayısı ( $1 \leq k \leq m$ )

$C_k$  : k da belirtilen ödemenin tutarı

$t_k$  : İlk ödeme tarihi ile daha sonraki her bir ödeme tarihi arasındaki yıl ve bir yılın kesirleri olarak ifade edilen aralığın sayısı ( $t_1=0$ )

$m'$  : Tüketici tarafından yapılan son geri ödeme veya ücret ödemesinin sayısı

l : Tüketici tarafından yapılan herhangi bir geri ödeme veya ücret ödemesinin sayısı

$D_l$  : Tüketici tarafından yapılan herhangi bir geri ödeme veya ücret ödemesinin tutarı

$S_l$  : İlk ödeme tarihi ile daha sonraki her bir geri ödeme tarihi arasındaki yıl ve bir yılın kesirleri olarak ifade edilen aralığın sayısı

Bu hesaplama yapılırken:

a) Her iki tarafça farklı tarihlerde ödenen tutarların eşit olması ve eşit aralıklarla ödenmesi zorunlu değildir.

b) Başlangıç tarihi kredi veren tarafından yapılan ilk ödeme tarihi olacaktır.

c) Hesaplamalarda kullanılan tarihler arasında geçen aralıklar yıl bazında ya da yılın kesirleri olarak ifade edilecektir. Bir yılın; 360 gün 52 haftadan veya 12 eşit aydan oluştuğu kabul edilmektedir. Bir eşit ayın, bunun bir artık yıl olup olmadığına bakılmaksızın 30 günden (yani 360/12) oluştuğu kabul edilmektedir.

ç) Hesaplamaların sonucu en az dört ondalık basamak ile ifade edilecektir. İzleyen ondalık basamakları rakamın 5'ten yüksek veya eşit olması halinde söz konusu ondalık basamakta bulunan rakam bir artırılacaktır.

d) Denklem pozitif veya negatif olacak şekilde başka bir deyişle yıl olarak ifade edilen 1'den k'ya kadar olan dönemlerde ödenen veya alınan akış kavramı ( $A_k$ ) ve tek bir tutar kullanılarak şu şekilde yeniden oluşturulabilir.

$$S = \sum_{k=1}^n A_k (1+X)^{-t_k}$$

## Yönetmelikler

Burada S, akışların mevcut bakiyesidir. Akışların eşitliğinin sürdürülmesi amaçlanıyorsa bu değer 0 olacaktır.

Örnek:

Kredi Miktarı : 10.000 TL  
Taksit Sayısı(t) : 12 Ay  
Aylık Akdi Faiz Oranı : % 1  
KKDF Oranı : % 15  
BSMV Oranı : % 5  
Aylık Brüt Faiz Oranı : %1,20  
Dosya Ücreti : 50 TL  
Aylık Taksit Miktarı : 899,75TL

### ÖDEME PLANI

| Sıra          | Tarih      | Taksit           | Faiz          | KKDF         | BSMV         | Anapara          | Kalan Anapara |
|---------------|------------|------------------|---------------|--------------|--------------|------------------|---------------|
| 0             | 04.05.2015 | 0,00             | 0,00          | 0,00         | 0,00         | 0,00             | 10.000,00     |
| 1             | 04.06.2015 | 899,75           | 100,00        | 15,00        | 5,00         | 779,75           | 9.220,25      |
| 2             | 04.07.2015 | 899,75           | 92,20         | 13,83        | 4,61         | 789,11           | 8.431,14      |
| 3             | 04.08.2015 | 899,75           | 84,31         | 12,65        | 4,22         | 798,57           | 7.632,57      |
| 4             | 04.09.2015 | 899,75           | 76,33         | 11,45        | 3,82         | 808,15           | 6.824,42      |
| 5             | 04.10.2015 | 899,75           | 68,24         | 10,24        | 3,41         | 817,86           | 6.006,56      |
| 6             | 04.11.2015 | 899,75           | 60,07         | 9,01         | 3,00         | 827,67           | 5.178,89      |
| 7             | 04.12.2015 | 899,75           | 51,79         | 7,77         | 2,59         | 837,60           | 4.341,29      |
| 8             | 04.01.2016 | 899,75           | 43,41         | 6,51         | 2,17         | 847,66           | 3.493,63      |
| 9             | 04.02.2016 | 899,75           | 34,94         | 5,24         | 1,75         | 857,82           | 2.635,81      |
| 10            | 04.03.2016 | 899,75           | 26,36         | 3,95         | 1,32         | 868,12           | 1.767,69      |
| 11            | 04.04.2016 | 899,75           | 17,68         | 2,65         | 0,88         | 878,54           | 889,15        |
| 12            | 04.05.2016 | 899,81           | 8,89          | 1,33         | 0,44         | 889,15           | 0,00          |
| <b>TOPLAM</b> |            | <b>10.797,06</b> | <b>664,22</b> | <b>99,63</b> | <b>33,21</b> | <b>10.000,00</b> |               |

Varsayımlar

- 1- Dosya ücreti peşin tahsil edilmiştir.
- 2- Taksit miktarı 12 ay boyunca sabittir.
- 3- Taksit miktarı brüt faiz oranı üzerinden hesaplanmıştır.
- 4- KKDF ve BSMV tutarları taksit içinde yer almaktadır dolayısıyla efektif faiz oranı hesabına dahildir.
- 5- Aylık taksit miktarı virgülden sonra iki hane yuvarlanmıştır.
- 6- Yuvarlamadan kaynaklanan anapara farkı son taksitin değiştirilmesi ile giderilmiştir.
- 7- Süreler hesaplanırken iki taksit tarihi arası 30 gün dolayısıyla bir yıl 360 gün kabul edilmiştir.

$$\frac{10.000,00}{(1+X)^{\frac{0}{360}}} = \frac{50,00}{(1+X)^{\frac{0}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{30}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{60}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{90}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{120}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{150}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{180}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{210}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{240}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{270}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{300}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{330}{360}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{360}{360}}}$$

$$\frac{10.000,00}{(1+X)^0} = \frac{50,00}{(1+X)^0} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{1}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{2}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{3}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{4}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{5}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{6}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{7}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{8}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{9}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{10}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{11}{12}}} + \frac{899,75}{(1+X)^{\frac{12}{12}}}$$

Efektif Faiz Oranı (X)= Yıllık % 16,48698695 olarak hesaplandığında eşitliğin her iki tarafı da 10.000 sayısında eşitlenmektedir.

$$10.000 = 50 + 888,38 + 877,15 + 866,07 + 855,12 + 844,32 + 833,65 + 823,11 + 812,71 + 802,44 + 792,3 + 782,29 + 772,46$$

Not:

1- İndirgenmiş değerler virgülden sonra iki hane yuvarlanmıştır.

2- Efektif Faiz Oranı % 16,4870 şeklinde virgülden sonra dört hane yuvarlanmış olarak sözleşmede gösterilebilir.

## II. Efektif Yıllık Faiz Oranının Hesaplanmasına Yönelik İlave Varsayımlar:

a) Kredi sözleşmesinin tüketiciye krediyi kullanma imkanı sağlaması durumunda, toplam kredi tutarının tamamının derhal kullanıldığı kabul edilir.

b) Kredi sözleşmesinin, genel anlamda tüketiciye krediyi kullanma imkanı sağlamasına rağmen, farklı kredi kullandırma seçenekleri arasından kredi tutarı ve süre ile ilgili sınırlamalar getirdiğinde, kredi tutarının, kredi sözleşmesinde öngörülen en erken tarihte ve bu kullanım kısıtlamalarına uygun olarak kullanıldığı kabul edilir.

c) Kredi sözleşmesinin farklı ücret ve farklı akdi faiz oranlarıyla farklı kredi kullanma imkanı sağlaması durumunda, toplam kredi tutarının bu tür kredi sözleşmesine ilişkin en yaygın kredi kullandırma mekanizmasına uygulanan en yüksek ücret ve akdi faiz oranı üzerinden kullanıldığı kabul edilir.

ç) Bir kredili mevduat hesabı ile ilgili olarak kredinin toplam tutarı, kredi sözleşmesi süresince kullanılacak toplam tutar olarak kabul edilecektir.

d) Tüketicinin ödediği tutarın veya tarihin kredi sözleşmesi veya (ç) bendinde belirtilen varsayımlar temelinde tespit edilememesi ve aşağıda belirtilen hususların bilinmemesi durumunda, ödemenin, kredi verenin talep ettiği şartlarda ve tarihlerde yapıldığı varsayılır.

1) Anapara ile birlikte ödenen faiz giderleri.

2) Kredi sözleşmesinin kurulduğu tarihte belirtilen ve defaten ödenen ücretler.

3) Anaparanın ilk ödenmesiyle başlayan, düzenli aralıklarla ödenen çok sayıda ödeme olarak belirtilen ücretlerin tutarı bilinmiyorsa bu ücret ödemelerinin eşit tutarlarda olduğu varsayılır.

4) Anapara, faiz ve varsa diğer giderler dengesini sıfırlayan son ödeme.

e) Krediyi uygulanacak üst sınır henüz belirlenmemişse, üst sınır 4.000 Türk Lirası olarak kabul edilir.

**Kredinin Tamamının Erken Kapatılmasına İlişkin Esaslar ve Örnekler**

Kredi Miktarı : 50.000 TL  
 Vade : 36 Ay  
 Aylık Akdi Faiz Oranı : % 1  
 KKDF Oranı : % 15  
 BSMV Oranı : % 5

**Varsayımlar**

- 1- Taksit, Faiz, Kamusal Yükümlülük Tutarları virgülden sonra 2 hane olarak yuvarlanmıştır.
- 2- Yuvarlamadan kaynaklanan anapara farkı son taksitin değiştirilmesi ile giderilmiştir.

**ÖDEME PLANI**

| Dönem | Tarih      | Taksit   | Faiz   | KKDF  | BSMV  | Anapara  | Kalan Anapara |
|-------|------------|----------|--------|-------|-------|----------|---------------|
| 0     | 03.01.2015 | 0,00     | 0,00   | 0,00  | 0,00  | 0,00     | 50.000        |
| 1     | 03.02.2015 | 1.718,61 | 500,00 | 75,00 | 25,00 | 1.118,61 | 48.881,39     |
| 2     | 03.03.2015 | 1.718,61 | 488,81 | 73,32 | 24,44 | 1.132,04 | 47.749,35     |
| 3     | 03.04.2015 | 1.718,61 | 477,49 | 71,62 | 23,87 | 1.145,63 | 46.603,72     |
| 4     | 03.05.2015 | 1.718,61 | 466,04 | 69,91 | 23,30 | 1.159,36 | 45.444,36     |
| 5     | 03.06.2015 | 1.718,61 | 454,44 | 68,17 | 22,72 | 1.173,28 | 44.271,08     |
| 6     | 03.07.2015 | 1.718,61 | 442,71 | 66,41 | 22,14 | 1.187,35 | 43.083,73     |
| 7     | 03.08.2015 | 1.718,61 | 430,84 | 64,63 | 21,54 | 1.201,60 | 41.882,13     |
| 8     | 03.09.2015 | 1.718,61 | 418,82 | 62,82 | 20,94 | 1.216,03 | 40.666,10     |
| 9     | 03.10.2015 | 1.718,61 | 406,66 | 61,00 | 20,33 | 1.230,62 | 39.435,48     |
| 10    | 03.11.2015 | 1.718,61 | 394,35 | 59,15 | 19,72 | 1.245,39 | 38.190,09     |
| 11    | 03.12.2015 | 1.718,61 | 381,90 | 57,29 | 19,10 | 1.260,32 | 36.929,77     |
| 12    | 03.01.2016 | 1.718,61 | 369,30 | 55,40 | 18,47 | 1.275,44 | 35.654,33     |
| 13    | 03.02.2016 | 1.718,61 | 356,54 | 53,48 | 17,83 | 1.290,76 | 34.363,57     |
| 14    | 03.03.2016 | 1.718,61 | 343,64 | 51,55 | 17,18 | 1.306,24 | 33.057,33     |
| 15    | 03.04.2016 | 1.718,61 | 330,57 | 49,59 | 16,53 | 1.321,92 | 31.735,41     |
| 16    | 03.05.2016 | 1.718,61 | 317,35 | 47,60 | 15,87 | 1.337,79 | 30.397,62     |
| 17    | 03.06.2016 | 1.718,61 | 303,98 | 45,60 | 15,20 | 1.353,83 | 29.043,79     |
| 18    | 03.07.2016 | 1.718,61 | 290,44 | 43,57 | 14,52 | 1.370,08 | 27.673,71     |
| 19    | 03.08.2016 | 1.718,61 | 276,74 | 41,51 | 13,84 | 1.386,52 | 26.287,19     |
| 20    | 03.09.2016 | 1.718,61 | 262,87 | 39,43 | 13,14 | 1.403,17 | 24.884,02     |
| 21    | 03.10.2016 | 1.718,61 | 248,84 | 37,33 | 12,44 | 1.420,00 | 23.464,02     |
| 22    | 03.11.2016 | 1.718,61 | 234,64 | 35,20 | 11,73 | 1.437,04 | 22.026,98     |
| 23    | 03.12.2016 | 1.718,61 | 220,27 | 33,04 | 11,01 | 1.454,29 | 20.572,69     |
| 24    | 03.01.2017 | 1.718,61 | 205,73 | 30,86 | 10,29 | 1.471,73 | 19.100,96     |
| 25    | 03.02.2017 | 1.718,61 | 191,01 | 28,65 | 9,55  | 1.489,40 | 17.611,56     |
| 26    | 03.03.2017 | 1.718,61 | 176,12 | 26,42 | 8,81  | 1.507,26 | 16.104,30     |

|               |            |                  |                 |                 |               |                  |           |
|---------------|------------|------------------|-----------------|-----------------|---------------|------------------|-----------|
| 27            | 03.04.2017 | 1.718,61         | 161,04          | 24,16           | 8,05          | 1.525,36         | 14.578,94 |
| 28            | 03.05.2017 | 1.718,61         | 145,79          | 21,87           | 7,29          | 1.543,66         | 13.035,28 |
| 29            | 03.06.2017 | 1.718,61         | 130,35          | 19,55           | 6,52          | 1.562,19         | 11.473,09 |
| 30            | 03.07.2017 | 1.718,61         | 114,73          | 17,21           | 5,74          | 1.580,93         | 9.892,16  |
| 31            | 03.08.2017 | 1.718,61         | 98,92           | 14,84           | 4,95          | 1.599,90         | 8.292,26  |
| 32            | 03.09.2017 | 1.718,61         | 82,92           | 12,44           | 4,15          | 1.619,10         | 6.673,16  |
| 33            | 03.10.2017 | 1.718,61         | 66,73           | 10,01           | 3,34          | 1.638,53         | 5.034,63  |
| 34            | 03.11.2017 | 1.718,61         | 50,35           | 7,55            | 2,52          | 1.658,19         | 3.376,44  |
| 35            | 03.12.2017 | 1.718,61         | 33,76           | 5,06            | 1,69          | 1.678,10         | 1.698,34  |
| 36            | 03.01.2018 | 1.718,72         | 16,98           | 2,55            | 0,85          | 1.698,34         | 0,00      |
| <b>TOPLAM</b> |            | <b>61.870,07</b> | <b>9.891,67</b> | <b>1.483,79</b> | <b>494,61</b> | <b>50.000,00</b> |           |

**Örnek 1 :** Kredinin tamamının 7. taksitin ödeneceği 03.08.2015 tarihinde kapatılması halinde, 7. taksit tutarı olan 1.718,61 TL ile birlikte geriye kalan anapara borcu tutarı olan 41.882,13 TL tahsil edilecektir.

$$\text{Tahsil Edilmesi Gereken Tutar} = 1.718,61 + 41.882,13 = 43.600,74$$

**Örnek 2:** Kredinin tamamının 7. taksitin ödeneceği 03.08.2015 tarihinden 10 gün önce 24.07.2015 tarihinde kapatılması halinde 7. taksitin hesaplanmasına esas olan 43.083,73 TL anapara borcu üzerinden, 6. taksitin ödendiği 03.07.2015 ile kredinin kapatıldığı 24.07.2015 tarihleri arasındaki 21 günlük süre için hesaplanacak faiz, vergi ve fon ile söz konusu 43.083,73 TL anapara borcu toplamı tahsil edilecektir.

$$\text{Tahsil Edilecek Faiz} = (43.083,73 \times \% 1 \times 21)/30 = 301,59$$

$$\text{Tahsil Edilecek KKDF} = 301,59 \times \% 15 = 45,23$$

$$\text{Tahsil Edilecek BSMV} = 301,59 \times \% 5 = 15,08$$

$$\text{Tahsil Edilecek Toplam Tutar} = 43.083,73 + 301,59 + 45,23 + 15,08 = 43.445,63$$

**Kredi Faizinin Tamamının veya Bir Kısımının Peşin Olarak Tahsil Edildiği Kredilerde  
Tüketicinin Erken Ödeme Yapması Durumunda Tüketicieye Yapılacak İade Tutarına  
İlişkin Esaslar ve Örnekler**

|                       |             |
|-----------------------|-------------|
| Kredi Miktarı         | : 10.000 TL |
| Vade                  | : 36 Ay     |
| Aylık Akdi Faiz Oranı | : % 1,0420  |
| İndirimli Faiz Oranı  | : % 1,0000  |
| Peşin Tahsilat Oranı  | : % 2       |
| Peşin Faiz Tutarı     | : 166,67 TL |
| KKDF Oranı            | : % 15      |
| BSMV Oranı            | : % 5       |

**Not :** “Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Reeskont Dağılımı” ve “Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Tahakkuk Eden Kısım” isimli sütunlar standart bir ödeme planında yer almamakla birlikte aşağıda yer verilecek örneklere ilişkin hesaplamaların daha kolay anlaşılmasını sağlamak amacı ile ödeme planlarına dahil edilmiştir.

**Ödeme Planı**

| Dönem | Tarih      | Taksit | Faiz   | Fon   | Vergi | Ana Para | Kalan Anapara | Peşin Tahsil Edilen Faizin (Vergiler Hariç) Aylar İtibarı ile Reeskont Dağılımı | Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Tahakkuk Eden Kısım |
|-------|------------|--------|--------|-------|-------|----------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 0     | 20.12.2014 | 200,00 | 166,67 | 25,00 | 8,33  | 0,00     | 10.000,00     |                                                                                 |                                                                  |
| 1     | 20.01.2015 | 343,72 | 100,00 | 15,00 | 5,00  | 223,72   | 9.776,28      | 8,42                                                                            | 8,42                                                             |
| 2     | 20.02.2015 | 343,72 | 97,76  | 14,66 | 4,89  | 226,41   | 9.549,87      | 8,24                                                                            | 16,66                                                            |
| 3     | 20.03.2015 | 343,72 | 95,50  | 14,32 | 4,77  | 229,12   | 9.320,75      | 8,05                                                                            | 24,71                                                            |
| 4     | 20.04.2015 | 343,72 | 93,21  | 13,98 | 4,66  | 231,87   | 9.088,87      | 7,85                                                                            | 32,56                                                            |
| 5     | 20.05.2015 | 343,72 | 90,89  | 13,63 | 4,54  | 234,66   | 8.854,22      | 7,66                                                                            | 40,22                                                            |
| 6     | 20.06.2015 | 343,72 | 88,54  | 13,28 | 4,43  | 237,47   | 8.616,75      | 7,46                                                                            | 47,67                                                            |
| 7     | 20.07.2015 | 343,72 | 86,17  | 12,93 | 4,31  | 240,32   | 8.376,42      | 7,26                                                                            | 54,93                                                            |
| 8     | 20.08.2015 | 343,72 | 83,76  | 12,56 | 4,19  | 243,21   | 8.133,22      | 7,06                                                                            | 61,99                                                            |
| 9     | 20.09.2015 | 343,72 | 81,33  | 12,20 | 4,07  | 246,12   | 7.887,10      | 6,85                                                                            | 68,84                                                            |
| 10    | 20.10.2015 | 343,72 | 78,87  | 11,83 | 3,94  | 249,08   | 7.638,02      | 6,64                                                                            | 75,49                                                            |
| 11    | 20.11.2015 | 343,72 | 76,38  | 11,46 | 3,82  | 252,07   | 7.385,95      | 6,43                                                                            | 81,92                                                            |
| 12    | 20.12.2015 | 343,72 | 73,86  | 11,08 | 3,69  | 255,09   | 7.130,86      | 6,22                                                                            | 88,14                                                            |
| 13    | 20.01.2016 | 343,72 | 71,31  | 10,70 | 3,57  | 258,15   | 6.872,71      | 6,01                                                                            | 94,15                                                            |
| 14    | 20.02.2016 | 343,72 | 68,73  | 10,31 | 3,44  | 261,25   | 6.611,46      | 5,79                                                                            | 99,94                                                            |
| 15    | 20.03.2016 | 343,72 | 66,11  | 9,92  | 3,31  | 264,38   | 6.347,08      | 5,57                                                                            | 105,51                                                           |
| 16    | 20.04.2016 | 343,72 | 63,47  | 9,52  | 3,17  | 267,56   | 6.079,52      | 5,35                                                                            | 110,86                                                           |
| 17    | 20.05.2016 | 343,72 | 60,80  | 9,12  | 3,04  | 270,77   | 5.808,75      | 5,12                                                                            | 115,98                                                           |
| 18    | 20.06.2016 | 343,72 | 58,09  | 8,71  | 2,90  | 274,02   | 5.534,73      | 4,89                                                                            | 120,87                                                           |

|        |            |           |          |        |        |           |          |        |        |
|--------|------------|-----------|----------|--------|--------|-----------|----------|--------|--------|
| 19     | 20.07.2016 | 343,72    | 55,35    | 8,30   | 2,77   | 277,31    | 5.257,43 | 4,66   | 125,54 |
| 20     | 20.08.2016 | 343,72    | 52,57    | 7,89   | 2,63   | 280,63    | 4.976,79 | 4,43   | 129,97 |
| 21     | 20.09.2016 | 343,72    | 49,77    | 7,47   | 2,49   | 284,00    | 4.692,79 | 4,19   | 134,16 |
| 22     | 20.10.2016 | 343,72    | 46,93    | 7,04   | 2,35   | 287,41    | 4.405,38 | 3,95   | 138,11 |
| 23     | 20.11.2016 | 343,72    | 44,05    | 6,61   | 2,20   | 290,86    | 4.114,53 | 3,71   | 141,82 |
| 24     | 20.12.2016 | 343,72    | 41,15    | 6,17   | 2,06   | 294,35    | 3.820,18 | 3,47   | 145,29 |
| 25     | 20.01.2017 | 343,72    | 38,20    | 5,73   | 1,91   | 297,88    | 3.522,30 | 3,22   | 148,51 |
| 26     | 20.02.2017 | 343,72    | 35,22    | 5,28   | 1,76   | 301,45    | 3.220,84 | 2,97   | 151,48 |
| 27     | 20.03.2017 | 343,72    | 32,21    | 4,83   | 1,61   | 305,07    | 2.915,77 | 2,71   | 154,19 |
| 28     | 20.04.2017 | 343,72    | 29,16    | 4,37   | 1,46   | 308,73    | 2.607,04 | 2,46   | 156,65 |
| 29     | 20.05.2017 | 343,72    | 26,07    | 3,91   | 1,30   | 312,44    | 2.294,60 | 2,20   | 158,84 |
| 30     | 20.06.2017 | 343,72    | 22,95    | 3,44   | 1,15   | 316,19    | 1.978,41 | 1,93   | 160,78 |
| 31     | 20.07.2017 | 343,72    | 19,78    | 2,97   | 0,99   | 319,98    | 1.658,43 | 1,67   | 162,44 |
| 32     | 20.08.2017 | 343,72    | 16,58    | 2,49   | 0,83   | 323,82    | 1.334,61 | 1,40   | 163,84 |
| 33     | 20.09.2017 | 343,72    | 13,35    | 2,00   | 0,67   | 327,71    | 1.006,91 | 1,12   | 164,96 |
| 34     | 20.10.2017 | 343,72    | 10,07    | 1,51   | 0,50   | 331,64    | 675,27   | 0,85   | 165,81 |
| 35     | 20.11.2017 | 343,72    | 6,75     | 1,01   | 0,34   | 335,62    | 339,65   | 0,57   | 166,38 |
| 36     | 20.12.2017 | 343,72    | 3,40     | 0,51   | 0,17   | 339,65    | 0,00     | 0,29   | 166,67 |
| TOPLAM |            | 12.574,00 | 2.145,00 | 321,75 | 107,25 | 10.000,00 | -        | 166,67 | -      |

Örnek 1:

Tüketicinin 20. taksitin ödeneceği 20.08.2016 tarihinde toplam 1.000 TL tutarında ödeme yapmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) 20.08.2016 tarihi itibarı ile biriken faiz tutarı tahsil edilir.

$$\text{Tahsil Edilecek Faiz} = (5.257,43 \times \%1 \times 30) / 30 = \mathbf{52,57 \text{ TL}}$$

- b) Faiz üzerinden hesaplanan KKDF ve BSMV tahsil edilir.

$$\text{BSMV} = 52,57 \times 0,05 = \mathbf{2,63 \text{ TL}}$$

$$\text{KKDF} = 52,57 \times 0,15 = \mathbf{7,89 \text{ TL}}$$

- c) Kalan tutar ödeme tarihi itibarı ile 5.257,43 TL olan Kalan Anapara'dan düşülür.

$$\text{Anapara dan Düşülecek Tutar} = 1.000 - 52,57 - 2,63 - 7,89 = \mathbf{936,91 \text{ TL}}$$

$$\text{Ödeme Sonrası Kalan Anapara} = 5.257,43 - 936,91 = \mathbf{4.320,52 \text{ TL}}$$

- ç) Kredi vadesi sonuna kadar kalan 16 taksit, ödeme tarihleri değişmeyecek şekilde, yeni oluşan 4.320,52 TL tutarlı Kalan Anapara üzerinden yeniden hesaplanır.

$$\text{Taksit Tutarı} = 4.320,52 \div \left[ \frac{1}{(1+\%1,2)^1} + \frac{1}{(1+\%1,2)^2} + \frac{1}{(1+\%1,2)^3} + \dots + \frac{1}{(1+\%1,2)^{16}} \right] = \mathbf{298,40 \text{ TL}}$$

- d) Peşin tahsil edilen faizin tahakkuk eden ve kalan kısmı hesaplanır.

$$\text{Tahakkuk Eden Peşin Faiz} = 8,42 + 8,24 + 8,05 + \dots + 4,43 = \mathbf{129,97 \text{ TL}}$$

$$\text{Kalan Peşin Faiz} = 166,67 - 129,97 = \mathbf{36,70 \text{ TL}}$$

- e) Kalan peşin faizin erken ödenen anapara tutarına ve kalan 16 taksite isabet eden kısmı hesaplanarak tüketiciciye iade edilir.

Tüketiciciye İade Edilecek Peşin Faiz Tutarı =

$$36,70 \times \left[ 1 - \frac{[4.320,52 \times 1 \times 30 + 30] + (4.073,97 \times 1 \times 30 + 30) + (3.824,46 \times 1 \times 30 + 30) + \dots + (294,86 \times 1 \times 30 + 30)}{[4.976,79 \times 1 \times 30 + 30] + (4.692,79 \times 1 \times 30 + 30) + (4.405,38 \times 1 \times 30 + 30) + \dots + (339,65 \times 1 \times 30 + 30)} \right] \\ = 4,84 \text{ TL}$$

**Örnek 2:**

Tüketicinin 20. taksitten 10 gün önce, 10.08.2016 tarihinde 1.000 TL tutarında ödeme yapmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) 10.08.2016 tarihi itibarı ile biriken faiz tutarı tahsil edilir.

$$\text{Tahsil Edilecek Faiz} = 5.257,43 \times \%1 \times 21 / 30 = \mathbf{36,80 \text{ TL}}$$

- b) Faiz üzerinden hesaplanan KKDF ve BSMV tahsil edilir.

$$\text{BSMV} = 36,80 \times 0,05 = \mathbf{1,84 \text{ TL}}$$

$$\text{KKDF} = 36,80 \times 0,15 = \mathbf{5,52 \text{ TL}}$$

- c) Kalan tutar ödeme tarihi itibarı ile 5.257,43 TL olan Kalan Anapara'dan düşülür.

$$\text{Anapara dan Düşülecek Tutar} = 1.000 - 36,80 - 1,84 - 5,52 = \mathbf{955,84 \text{ TL}}$$

$$\text{Ödeme Sonrası Kalan Anapara} = 5.257,43 - 955,84 = \mathbf{4.301,59 \text{ TL}}$$

- ç) Kredi vadesi sonuna kadar kalan 16 taksit, ödeme tarihleri değişmeyecek şekilde, yeni oluşan 4.301,59 TL tutarlı Kalan Anapara üzerinden yeniden hesaplanır.

$$\text{Taksit Tutarı} = 4.301,59 \div \left[ \frac{1}{(1 + \%1,2)^{1,36}} + \frac{1}{(1 + \%1,2)^{2,36}} + \frac{1}{(1 + \%1,2)^{3,36}} + \dots + \frac{1}{(1 + \%1,2)^{16,36}} \right] = \mathbf{298,38 \text{ TL}}$$

- d) Peşin tahsil edilen faizin tahakkuk eden ve kalan kısmı hesaplanır.

$$\text{Tahakkuk Eden Peşin Faiz} = 8,42 + 8,24 + 8,05 + \dots + 3,10 = \mathbf{128,64 \text{ TL}}$$

$$\text{Kalan Peşin Faiz} = 166,67 - 128,64 = \mathbf{38,03 \text{ TL}}$$

- e) Kalan peşin faizin erken ödenen anapara tutarına ve kalan 16 taksite isabet eden kısmı hesaplanarak tüketiciciye iade edilir.

Tüketiciciye İade Edilecek Peşin Faiz Tutarı =

$$38,03 \times \left[ 1 - \frac{[4.301,59 \times 1 \times 41 + 30] + (4.073,76 \times 1 \times 30 + 30) + (3.824,26 \times 1 \times 30 + 30) + \dots + (294,86 \times 1 \times 30 + 30)}{[5.257,43 \times 1 \times 10 + 30] + (4.976,79 \times 1 \times 30 + 30) + (4.692,79 \times 1 \times 30 + 30) + \dots + (339,65 \times 1 \times 30 + 30)} \right] \\ = 4,98 \text{ TL}$$

**Örnek 3:**

Tüketicinin kredinin tamamını 20. taksitin ödeneceği 20.08.2016 tarihinde erken kapatmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) 20.08.2016 tarihi itibarı kalan anapara bakiyesi ile birlikte biriken faiz tutarı, faiz üzerinden hesaplanan KKDF ve BSMV tahsil edilir.

$$\text{Tahsil Edilecek Faiz} = (5.257,43 \times \%1 \times 30) / 30 = \mathbf{52,57 \text{ TL}}$$

$$\text{BSMV} = 52,57 \times 0,05 = \mathbf{2,63 \text{ TL}}$$

$$\text{KKDF} = 52,57 \times 0,15 = \mathbf{7,89 \text{ TL}}$$

$$\text{Kalan anapara} = \mathbf{5.257,43 \text{ TL}}$$

$$\text{Tahsil Edilecek Tutar} = 5.257,43 + 52,57 + 7,89 + 2,63 = \mathbf{5.320,52 \text{ TL}}$$

- b) Peşin tahsil edilen faizin tahakkuk eden ve kalan kısmı hesaplanır.

$$\text{Tahakkuk Eden Peşin Faiz} = 8,42 + 8,24 + 8,05 + \dots + 4,43 = \mathbf{129,97 \text{ TL}}$$

$$\text{Kalan Peşin Faiz} = 166,67 - 129,97 = \mathbf{36,70 \text{ TL}}$$

- c) Kalan peşin faiz tutarı tüketiciye iade edilir.

$$\text{Tüketiciye İade Edilecek Peşin Faiz Tutarı} = \text{Kalan Peşin Faiz} = \mathbf{36,70 \text{ TL}}$$

**Örnek 4:**

Tüketicinin kredinin tamamını 20. Taksitten 10 gün önce, 10.08.2016 tarihinde erken kapatmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) 10.08.2016 tarihi itibarı kalan anapara bakiyesi ile birlikte biriken faiz tutarı, faiz üzerinden hesaplanan KKDF ve BSMV tahsil edilir.

$$\text{Tahsil Edilecek Faiz} = (5.257,43 \times \%1 \times 21) / 30 = \mathbf{36,80 \text{ TL}}$$

$$\text{BSMV} = 36,80 \times 0,05 = \mathbf{1,84 \text{ TL}}$$

$$\text{KKDF} = 36,80 \times 0,15 = \mathbf{5,52 \text{ TL}}$$

$$\text{Kalan anapara} = \mathbf{5.257,43 \text{ TL}}$$

$$\text{Tahsil Edilecek Tutar} = 5.257,43 + 36,80 + 5,52 + 1,84 = \mathbf{5.301,59 \text{ TL}}$$

- b) Peşin tahsil edilen faizin tahakkuk eden ve kalan kısmı hesaplanır.

$$\text{Tahakkuk Eden Peşin Faiz} = 8,42 + 8,24 + 8,05 + \dots + 3,10 = \mathbf{128,64 \text{ TL}}$$

$$\text{Kalan Peşin Faiz} = 166,67 - 128,64 = \mathbf{38,03 \text{ TL}}$$

- c) Kalan peşin faiz tutarı tüketiciye iade edilir.

$$\text{Tüketiciye İade Edilecek Peşin Faiz Tutarı} = \text{Kalan Peşin Faiz} = \mathbf{38,03 \text{ TL}}$$

## Ara Ödeme Yapılması Durumunda Erken Ödemeye İlişkin Esaslar ve Örnekler

Kredi Miktarı : 50.000 TL  
 Vade : 36 Ay  
 Aylık Akdi Faiz Oranı : % 1  
 KKDF Oranı : % 15  
 BSMV Oranı : % 5

## ÖDEME PLANI

| Dönem | Tarih      | Taksit   | Faiz   | KKDF  | BSMV  | Anapara  | Kalan Anapara |
|-------|------------|----------|--------|-------|-------|----------|---------------|
| 0     | 03.01.2015 | 0,00     | 0,00   | 0,00  | 0,00  | 0,00     | 50.000        |
| 1     | 03.02.2015 | 1.718,61 | 500,00 | 75,00 | 25,00 | 1.118,61 | 48.881,39     |
| 2     | 03.03.2015 | 1.718,61 | 488,81 | 73,32 | 24,44 | 1.132,04 | 47.749,35     |
| 3     | 03.04.2015 | 1.718,61 | 477,49 | 71,62 | 23,87 | 1.145,63 | 46.603,72     |
| 4     | 03.05.2015 | 1.718,61 | 466,04 | 69,91 | 23,30 | 1.159,36 | 45.444,36     |
| 5     | 03.06.2015 | 1.718,61 | 454,44 | 68,17 | 22,72 | 1.173,28 | 44.271,08     |
| 6     | 03.07.2015 | 1.718,61 | 442,71 | 66,41 | 22,14 | 1.187,35 | 43.083,73     |
| 7     | 03.08.2015 | 1.718,61 | 430,84 | 64,63 | 21,54 | 1.201,60 | 41.882,13     |
| 8     | 03.09.2015 | 1.718,61 | 418,82 | 62,82 | 20,94 | 1.216,03 | 40.666,10     |
| 9     | 03.10.2015 | 1.718,61 | 406,66 | 61,00 | 20,33 | 1.230,62 | 39.435,48     |
| 10    | 03.11.2015 | 1.718,61 | 394,35 | 59,15 | 19,72 | 1.245,39 | 38.190,09     |
| 11    | 03.12.2015 | 1.718,61 | 381,90 | 57,29 | 19,10 | 1.260,32 | 36.929,77     |
| 12    | 03.01.2016 | 1.718,61 | 369,30 | 55,40 | 18,47 | 1.275,44 | 35.654,33     |
| 13    | 03.02.2016 | 1.718,61 | 356,54 | 53,48 | 17,83 | 1.290,76 | 34.363,57     |
| 14    | 03.03.2016 | 1.718,61 | 343,64 | 51,55 | 17,18 | 1.306,24 | 33.057,33     |
| 15    | 03.04.2016 | 1.718,61 | 330,57 | 49,59 | 16,53 | 1.321,92 | 31.735,41     |
| 16    | 03.05.2016 | 1.718,61 | 317,35 | 47,60 | 15,87 | 1.337,79 | 30.397,62     |
| 17    | 03.06.2016 | 1.718,61 | 303,98 | 45,60 | 15,20 | 1.353,83 | 29.043,79     |
| 18    | 03.07.2016 | 1.718,61 | 290,44 | 43,57 | 14,52 | 1.370,08 | 27.673,71     |
| 19    | 03.08.2016 | 1.718,61 | 276,74 | 41,51 | 13,84 | 1.386,52 | 26.287,19     |
| 20    | 03.09.2016 | 1.718,61 | 262,87 | 39,43 | 13,14 | 1.403,17 | 24.884,02     |
| 21    | 03.10.2016 | 1.718,61 | 248,84 | 37,33 | 12,44 | 1.420,00 | 23.464,02     |
| 22    | 03.11.2016 | 1.718,61 | 234,64 | 35,20 | 11,73 | 1.437,04 | 22.026,98     |
| 23    | 03.12.2016 | 1.718,61 | 220,27 | 33,04 | 11,01 | 1.454,29 | 20.572,69     |
| 24    | 03.01.2017 | 1.718,61 | 205,73 | 30,86 | 10,29 | 1.471,73 | 19.100,96     |
| 25    | 03.02.2017 | 1.718,61 | 191,01 | 28,65 | 9,55  | 1.489,40 | 17.611,56     |
| 26    | 03.03.2017 | 1.718,61 | 176,12 | 26,42 | 8,81  | 1.507,26 | 16.104,30     |
| 27    | 03.04.2017 | 1.718,61 | 161,04 | 24,16 | 8,05  | 1.525,36 | 14.578,94     |
| 28    | 03.05.2017 | 1.718,61 | 145,79 | 21,87 | 7,29  | 1.543,66 | 13.035,28     |
| 29    | 03.06.2017 | 1.718,61 | 130,35 | 19,55 | 6,52  | 1.562,19 | 11.473,09     |
| 30    | 03.07.2017 | 1.718,61 | 114,73 | 17,21 | 5,74  | 1.580,93 | 9.892,16      |
| 31    | 03.08.2017 | 1.718,61 | 98,92  | 14,84 | 4,95  | 1.599,90 | 8.292,26      |

|               |            |                  |                 |                 |               |                  |          |
|---------------|------------|------------------|-----------------|-----------------|---------------|------------------|----------|
| 32            | 03.09.2017 | 1.718,61         | 82,92           | 12,44           | 4,15          | 1.619,10         | 6.673,16 |
| 33            | 03.10.2017 | 1.718,61         | 66,73           | 10,01           | 3,34          | 1.638,53         | 5.034,63 |
| 34            | 03.11.2017 | 1.718,61         | 50,35           | 7,55            | 2,52          | 1.658,19         | 3.376,44 |
| 35            | 03.12.2017 | 1.718,61         | 33,76           | 5,06            | 1,69          | 1.678,10         | 1.698,34 |
| 36            | 03.01.2018 | 1.718,72         | 16,98           | 2,55            | 0,85          | 1.698,34         | 0,00     |
| <b>TOPLAM</b> |            | <b>61.870,07</b> | <b>9.891,67</b> | <b>1.483,79</b> | <b>494,61</b> | <b>50.000,00</b> |          |

**Örnek 1:** 10. Taksit tarihi olan 03.11.2015 tarihinde 10.000 TL ara ödeme yapılması ve taksit sayısı ile bir sonraki taksit tarihinin değişmemesi halinde; öncelikle 10. taksit tutarı tahsil edilir. Geriye kalan tutar anapara borcundan düşülerek hesaplanan yeni anapara borcu üzerinden ilk taksit ödemesi 03.12.2015 olan 26 ay vadeli yeni bir ödeme planı hazırlanır.

$$\text{Anapara Ödemesi} = 10.000 - 1.718,61 = 8.281,39$$

$$\text{Yeni Anapara} = 38.190,09 - 8.281,39 = 29.908,70$$

Ara ödeme sonucu kalan 29.908,70-TL anapara borcu üzerinden 26 ay vadeli hazırlanacak yeni ödeme planında taksit aşağıdaki şekilde hesaplanır.

$$\text{Yeni Taksit} = 29.908,70 \times \frac{(1 + \% 1,20)^{26} \times \% 1,20}{(1 + \% 1,20)^{26} - 1}$$

$$\text{Yeni Taksit} = 1.345,94$$

**Örnek 2:** 10. taksit tarihi olan 03.11.2015 tarihinden 10 gün önce 24.10.2015 tarihinde 10.000 TL ara ödeme yapılması durumunda; 39.435,48 kalan anapara borcu üzerinde 20 günlük faiz, vergi ve fon tutarları tahsil edildikten sonra ara ödmeden geriye kalan tutar anapara borcundan düşülerek, hesaplanan yeni anapara borcu üzerinden bir sonraki taksit tarihi ve taksit sayısının değişmeyeceği varsayımı doğrultusunda, ara ödeme sonrası ilk taksitin ödeme tarihi 03.12.2015 tarihi olacak şekilde 26 ay vadeli yeni bir ödeme planı oluşturulur.

$$\text{Tahsil Edilecek Faiz} = 39.435,48 \times \% 1 \times \frac{21}{30} = 276,05$$

$$\text{Tahsil Edilecek KKDF} = 276,05 \times 0,15 = 41,41$$

$$\text{Tahsil Edilecek BSMV} = 276,05 \times 0,05 = 13,80$$

$$\text{Anapara Ödemesi} = 10.000 - (276,05 + 41,41 + 13,80) = 9.668,74$$

$$\text{Yeni Anapara Borcu} = 39.435,48 - 9.668,74 = 29.766,74$$

Yeni anapara borcu sonrası ilk taksitin ödeneceği 03.12.2015 tarihi ile ara ödemenin yapıldığı 24.10.2015 tarihleri arasındaki 10 günlük sürede dikkate alınarak yeni taksit tutarı aşağıdaki gibi hesaplanır.

$$\text{Yeni Taksit} = 29.766,74 \times \frac{(1 + \% 1,20)^{(26 + \frac{10}{30})}}{(1 + \% 1,20)^{26}}$$

$$\text{Yeni Taksit} = 1.344,88$$

**Temerrüt Faizi Hesaplanırken Esas Alınacak Hususlar**

Kredi Miktarı : 50.000 TL  
 Vade : 36 Ay  
 Aylık Akdi Faiz Oranı : % 1  
 KKDF Oranı : % 15  
 BSMV Oranı : % 5

**ÖDEME PLANI**

| Dönem         | Tarih      | Taksit           | Faiz            | KKDF            | BSMV          | Anapara          | Kalan Anapara |
|---------------|------------|------------------|-----------------|-----------------|---------------|------------------|---------------|
| 0             | 03.01.2015 | 0,00             | 0,00            | 0,00            | 0,00          | 0,00             | 50.000        |
| 1             | 03.02.2015 | 1.718,61         | 500,00          | 75,00           | 25,00         | 1.118,61         | 48.881,39     |
| 2             | 03.03.2015 | 1.718,61         | 488,81          | 73,32           | 24,44         | 1.132,04         | 47.749,35     |
| 3             | 03.04.2015 | 1.718,61         | 477,49          | 71,62           | 23,87         | 1.145,63         | 46.603,72     |
| 4             | 03.05.2015 | 1.718,61         | 466,04          | 69,91           | 23,30         | 1.159,36         | 45.444,36     |
| 5             | 03.06.2015 | 1.718,61         | 454,44          | 68,17           | 22,72         | 1.173,28         | 44.271,08     |
| 6             | 03.07.2015 | 1.718,61         | 442,71          | 66,41           | 22,14         | 1.187,35         | 43.083,73     |
| 7             | 03.08.2015 | 1.718,61         | 430,84          | 64,63           | 21,54         | 1.201,60         | 41.882,13     |
| 8             | 03.09.2015 | 1.718,61         | 418,82          | 62,82           | 20,94         | 1.216,03         | 40.666,10     |
| 9             | 03.10.2015 | 1.718,61         | 406,66          | 61,00           | 20,33         | 1.230,62         | 39.435,48     |
| 10            | 03.11.2015 | 1.718,61         | 394,35          | 59,15           | 19,72         | 1.245,39         | 38.190,09     |
| 11            | 03.12.2015 | 1.718,61         | 381,90          | 57,29           | 19,10         | 1.260,32         | 36.929,77     |
| 12            | 03.01.2016 | 1.718,61         | 369,30          | 55,40           | 18,47         | 1.275,44         | 35.654,33     |
| 13            | 03.02.2016 | 1.718,61         | 356,54          | 53,48           | 17,83         | 1.290,76         | 34.363,57     |
| 14            | 03.03.2016 | 1.718,61         | 343,64          | 51,55           | 17,18         | 1.306,24         | 33.057,33     |
| 15            | 03.04.2016 | 1.718,61         | 330,57          | 49,59           | 16,53         | 1.321,92         | 31.735,41     |
| 16            | 03.05.2016 | 1.718,61         | 317,35          | 47,60           | 15,87         | 1.337,79         | 30.397,62     |
| 17            | 03.06.2016 | 1.718,61         | 303,98          | 45,60           | 15,20         | 1.353,83         | 29.043,79     |
| 18            | 03.07.2016 | 1.718,61         | 290,44          | 43,57           | 14,52         | 1.370,08         | 27.673,71     |
| 19            | 03.08.2016 | 1.718,61         | 276,74          | 41,51           | 13,84         | 1.386,52         | 26.287,19     |
| 20            | 03.09.2016 | 1.718,61         | 262,87          | 39,43           | 13,14         | 1.403,17         | 24.884,02     |
| 21            | 03.10.2016 | 1.718,61         | 248,84          | 37,33           | 12,44         | 1.420,00         | 23.464,02     |
| 22            | 03.11.2016 | 1.718,61         | 234,64          | 35,20           | 11,73         | 1.437,04         | 22.026,98     |
| 23            | 03.12.2016 | 1.718,61         | 220,27          | 33,04           | 11,01         | 1.454,29         | 20.572,69     |
| 24            | 03.01.2017 | 1.718,61         | 205,73          | 30,86           | 10,29         | 1.471,73         | 19.100,96     |
| 25            | 03.02.2017 | 1.718,61         | 191,01          | 28,65           | 9,55          | 1.489,40         | 17.611,56     |
| 26            | 03.03.2017 | 1.718,61         | 176,12          | 26,42           | 8,81          | 1.507,26         | 16.104,30     |
| 27            | 03.04.2017 | 1.718,61         | 161,04          | 24,16           | 8,05          | 1.525,36         | 14.578,94     |
| 28            | 03.05.2017 | 1.718,61         | 145,79          | 21,87           | 7,29          | 1.543,66         | 13.035,28     |
| 29            | 03.06.2017 | 1.718,61         | 130,35          | 19,55           | 6,52          | 1.562,19         | 11.473,09     |
| 30            | 03.07.2017 | 1.718,61         | 114,73          | 17,21           | 5,74          | 1.580,93         | 9.892,16      |
| 31            | 03.08.2017 | 1.718,61         | 98,92           | 14,84           | 4,95          | 1.599,90         | 8.292,26      |
| 32            | 03.09.2017 | 1.718,61         | 82,92           | 12,44           | 4,15          | 1.619,10         | 6.673,16      |
| 33            | 03.10.2017 | 1.718,61         | 66,73           | 10,01           | 3,34          | 1.638,53         | 5.034,63      |
| 34            | 03.11.2017 | 1.718,61         | 50,35           | 7,55            | 2,52          | 1.658,19         | 3.376,44      |
| 35            | 03.12.2017 | 1.718,61         | 33,76           | 5,06            | 1,69          | 1.678,10         | 1.698,34      |
| 36            | 03.01.2018 | 1.718,72         | 16,98           | 2,55            | 0,85          | 1.698,34         | 0,00          |
| <b>TOPLAM</b> |            | <b>61.870,07</b> | <b>9.891,67</b> | <b>1.483,79</b> | <b>494,61</b> | <b>50.000,00</b> |               |

**Örnek 1 :** Örnek 1 : 03.11.2015 tarihinde ödenmesi gereken 10. taksitin 13.11.2015 tarihinde 10 gün geç ödenmesi halinde 1.718,61 TL tutarındaki taksitin içinde yer alan 1.245,39 TL tutarındaki anapara üzerinden 10 gün esas alınarak hesaplanacak temerrüt faizi, temerrüt faizi üzerinden alınacak vergi ve fon tutarı kadar taksit artırılarak tahsil edilir.

Temerrüt Faizi Oranı = % 1 x 1,3 = % 1,3

Temerrüt Faizi = 1.245,39 x 10 x 0,013 / 30 = 5,40

Temerrüt Faizine İlişkin KKDF Tutarı = 5,4 x 0,15 = 0,81

Temerrüt Faizine İlişkin BSMV = 5,40 x 0,05 = 0,27

Tahsil Edilecek Temerrüt Faizi ve Yasal Yükümlülükler Toplamı = 5,40 + 0,81 + 0,27 = 6,48

**KONUT FİNANSMANI SÖZLEŞMELERİ YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, konut finansmanı sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, konut finansmanı sözleşmelerini kapsar.

(2) Bu Yönetmelik hükümlerinin uygulanmasında, konut yapı kooperatflerinin gerçek kişi ortakları da tüketici olarak kabul edilir.

(3) Bu Yönetmelik hükümleri katılım bankaları yönünden kâr payı dikkate alınarak uygulanır.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 39 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

a) Akdi faiz oranı: Sabit faizi içeren konut finansmanı sözleşmelerinde yer alan ve ödeme planı oluşturulmasına esas teşkil eden ve varsa tüketici tarafından ödenen peşin faiz tutarı da dikkate alınarak hesaplanan faiz oranını,

b) Cari faiz oranı: Değişken faizi içeren konut finansmanı sözleşmelerinde ilgili işlem tarihindeki faiz oranını,

c) Değişken faiz: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenen referans faiz ve endekslerle konut finansmanı kuruluşunca uygulanacak marj oranı eklenerek bulunan faiz oranını,

ç) Erken ödeme: Tüketicinin, konut finansmanı kuruluşuna borçlandığı tutarın tamamını veya bir taksit tutarından az olmamak üzere herhangi bir tutarı vadesinden önce ödemesini,

d) Finansal kiralama sözleşmesi: 21/11/2012 tarihli ve 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanununun 3 üncü maddesinin birinci fıkrasının (ç) bendinde tanımlanan finansal kiralamalara ilişkin sözleşmeyi,

e) Gecikme faiz oranı: Sabit faizi içeren konut finansmanı sözleşmeleri için akdi faiz oranının, değişken faizi içeren konut finansmanı sözleşmelerinde ise cari faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmeyecek şekilde belirlenen oranı,

f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

- g) Kanun: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- ğ) Konut finansmanı kuruluşu: 6/12/2012 tarihli ve 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanununun 57 nci maddesinin ikinci fıkrasında sayılan kuruluşları,
- h) Konut finansmanı sözleşmesi: Konut edinmeleri amacıyla tüketicilere kredi kullandırılması, konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması, sahip oldukları konutların teminatı altında tüketicilere kredi kullandırılması ve bu kredilerin yeniden finansmanı amacıyla kredi kullandırılmasına yönelik sözleşmeyi,
- ı) Kredinin toplam maliyeti: Tapu devri sırasında alınan anapara harç ve diğer yasal yükümlülükler ile konut finansmanı sözleşmesinde belirlenen cezai şartlar hariç olmak üzere, faiz, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler ile varsa değişik isimler altında alınan her türlü ücretin de dahil olduğu toplam tutarı,
- i) Ödeme planı: Konut finansmanı sözleşmesinde tüketicinin yapacak olduğu ödemede esas alınacak taksit, tutar ve vadeleriyle birlikte anapara, faiz, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler ve varsa ücretlerin ayrı ayrı belirtildiği tabloyu,
- j) Taksit: Ödeme planında her bir vade için hesaplanan anapara, faiz, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler toplamından oluşan her bir ödeme tutarını,
- k) Taksit vadesi: Ödeme planında belirtilmiş olan taksitlerin ödeneceği tarihi,
- l) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- m) Ücret: Faiz, vergi, fon ve benzeri yasal giderler dışında kalan ücret, komisyon, masraf ve benzeri adlar altında tüketiciden talep edilen her türlü parasal tutarı,
- n) Yıllık maliyet oranı: Kredinin toplam maliyetinin, kredinin yıllık yüzde değeri olarak hesaplanması sonucu ortaya çıkan oranı, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Sözleşme Öncesi Bilgilendirme Yükümlülüğü

#### Sözleşme öncesi bilgilendirmenin şekli

**MADDE 5 – (1)** Bu Yönetmelikte yer alan sözleşme öncesi bilgi formunun; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

Sözleşme öncesi bilgi formu

**MADDE 6 – (1)** Konut finansmanı kuruluşları, konut finansmanı sözleşmesinin koşullarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, aşağıdaki bilgileri içerecek şekilde ve sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce tüketiciye vermek zorundadır:

- a) Kredi faizinin türü,
- b) Konut finansmanı kuruluşunun unvanı, MERSİS numarası, açık adresi, telefon numarası, varsa diğer iletişim bilgileri,
- c) Konut finansmanı sözleşmesinin süresi,
- ç) Kredinin toplam tutarı ve varsa tüketiciden talep edilecek ücretler,
- d) Toplam borç tutarının anapara, faiz, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler ve ücretler itibarıyla dağılımı,
- e) Konutun değerinin belirlenmesine yönelik ekspertiz işleminin yapılmasının gerekip

gerektiğine, bu işlemin yapılmasını sağlamaktan kimin sorumlu olduğuna ve tüketiciler için maliyet oluşturup oluşturmayacağına ilişkin bilgi,

f) Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret talep edilmeyeceğine ve bu hesabın, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanacağına ilişkin bilgi,

g) Gecikme faiz oranına ilişkin bilgi,

ğ) İstenen teminatlar ve bu teminatların tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlardan olması halinde her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılacağına ve tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatların diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılacağına ilişkin bilgi,

h) Tüketicinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile açık talebi olmaksızın krediyle ilgili sigorta yaptırmayacağına ilişkin bilgi ve sigortaya ilişkin hizmetlerin konut finansmanı kuruluşu dışında bir sağlayıcıdan da alınabileceğine ilişkin açık bir ifade,

ı) Kredi talebinin olumsuz sonuçlanması halinde tüketicinin derhal ve ücretsiz olarak bilgilendirileceğine ilişkin bilgi,

i) Varsa konut finansmanı kuruluşunun krediyi başka bir konut finansmanı kuruluşuna veya konuta nakletme şartlarına ilişkin bilgi,

j) Sözleşme öncesi verilen bilgilerin konut finansmanı kuruluşu için bağlayıcı olacağı süreye ilişkin bilgi,

k) Sabit, değişken veya sabit ve değişken faizin birlikte uygulandığı kredi tiplerinin tanımları ile bu kredi tipleri arasındaki farklara ilişkin açıklamalar,

l) Sabit faizli kredilerde;

1) Akdi faiz oranı ile yıllık maliyet oranı,

2) Kullanılacak kredi tutarına göre geri ödenecek her bir taksit tutarı,

3) Tüketicinin erken ödemede bulunma hakkına, ödenen tutara göre konut finansmanı kuruluşunun indirim yapma yükümlülüğüne ve Kanunun 37 nci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca belirlenen erken ödeme tazminatına ilişkin bilgi,

4) Tüketicinin talep ettiği kredi tutarı ve iki farklı vade seçeneği esas alınarak hazırlanacak ve formun eki olarak da verilebilecek örnek ödeme planı,

m) Değişken faizli krediler ile sabit ve değişken faizin birlikte uygulandığı kredilerde;

1) Finansmanın tüketiciye muhtemel etkilerine ilişkin bilgi,

2) Değişken faize esas teşkil eden referans faiz ve endekslerin hangi dönemlerde, hangi kıstaslar esas alınarak belirleneceğine ilişkin bilgi,

3) Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenen referans faiz ve endekslerin yıllık oranı,

4) Konut finansmanı kuruluşunun bu faiz ve endekslere uygulayacağı marj,

5) Kullanılacak kredi tutarına göre aylık ve yıllık geri ödeme tutarı,

6) Başlangıç ve azami faiz oranları için ayrı ayrı gösterilen akdi veya cari faiz oranı ile yıllık maliyet oranı,

7) Geri ödemelerin vadesinden önce yapılması durumunda, erken ödeme tazminatının alınamayacağına ilişkin bilgi,

8) Aylık taksitlerin azami faiz oranını geçmemek üzere değişiklik gösterebileceği konusunda bir ibarenin yer aldığı, tüketicinin talep ettiği kredi tutarı ve iki farklı vade seçeneği esas alınarak konut finansmanı kuruluşunun uygulamakta olduğu cari faiz oranı ve azami faiz oranı üzerinden hazırlanacak ve formun eki olarak da verilebilecek örnek ödeme planı,

n) Tüketicinin, ödemelerini ödeme tarihinde yapmamasının ve temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,

o) Tüketicinin talep etmesi halinde, varsa konuta ilişkin ekspertiz raporunun bir örneğinin verileceğine ilişkin bilgi.

(2) Konut finansmanına yönelik finansal kiralama işlemleri ile ilgili sözleşme öncesi bilgi formunda, birinci fıkrada yer alan bilgilere, finansal kiralama işlemlerine karşılık gelen uygun ifadelerle yer verilir.

### **Kredi talebinin sonucu hakkında bilgilendirilme**

**MADDE 7 –** (1) Tüketicinin kredi talebinin reddedildiği durumlarda, konut finansmanı kuruluşunun yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciyi derhal ve ücretsiz olarak bilgilendirmesi zorunludur.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Sözleşmenin Şekli ve Zorunlu İçeriği**

#### **Sözleşmenin Şekli**

**MADDE 8 –** (1) Konut finansmanı sözleşmesi yazılı olarak kurulmadıkça geçerli olmaz. Geçerli bir sözleşme yapmamış olan konut finansmanı kuruluşu, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(2) Konut finansmanı sözleşmesinin; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bir örneğinin, kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

#### **Konut finansmanı sözleşmelerinin zorunlu içeriği**

**MADDE 9 –** (1) Konut finansmanı sözleşmesinin; sabit, değişken veya sabit ve değişken faizin birlikte uygulandığı kredi tiplerine göre, 6 ncı maddenin birinci fıkrasının (e), (ı), (j), (k) bentleri ve (l) bendinin (4) numaralı alt bendi ile (m) bendinin (8) numaralı alt bendinde yer alan bilgiler hariç olmak üzere, diğer bentlerinde yer alan bilgilerle birlikte aşağıda belirtilen hususları içermesi zorunludur:

a) Tüketicinin adı, soyadı, açık adresi, varsa telefon numarası ile diğer iletişim bilgileri,

b) Sözleşmenin eki olarak da verilebilecek ödeme planı,

c) Kredi alınmasına ilişkin şartlar,

ç) Sözleşme konusu konuta ilişkin genel bilgi,

d) Konut finansmanı sözleşmesinin bağlı kredi şeklinde olması halinde 15 inci maddede yer alan tüketicinin haklarına ve bu hakların kullanılmasına ilişkin açıklayıcı bilgi,

e) Taksit vadesinin, kanunlarda tatil olarak kabul edilen bir güne rastlaması durumunda kendiliğinden bu günü izleyen ve tatil olmayan ilk güne geçeceğine ilişkin bilgi,

f) Temerrüt hali de dahil olmak üzere konut finansmanı sözleşmelerine dayanılarak yapılan her türlü işlemde bileşik faiz uygulanamayacağına ilişkin bilgi,

- g) Kredinin yabancı para birimi cinsinden kullanılması durumunda, geri ödemeye ilişkin taksitlerin ve toplam kredi tutarının hesaplanmasında, hangi tarihteki kurun dikkate alınacağına ilişkin bilgi,
- ğ) Tüketicinin uyuşmazlık konusundaki başvurusunu tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceğine dair bilgi,
- h) Konut finansmanı kuruluşu ile tüketici arasında kurulan sözleşmenin bir örneğinin düzenlenme tarihinden sonraki ilk yıl için tüketicinin ücretsiz olarak alma hakkı olduğuna ilişkin bilgi,
- ı) Varsa tüketicilerin başvurabileceği diğer çözüm yollarına ilişkin bilgi.
- (2) Konut finansmanına yönelik finansal kiralama işlemleri ile ilgili sözleşmelerde de, birinci fıkrada yer alan bilgilere, finansal kiralama işlemlerine karşılık gelen uygun ifadelerle yer verilir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Tarafların Hak ve Yükümlülükleri**

#### **Sigorta yaptırılması**

**MADDE 10 –** (1) Tüketicinin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile açık talebi olmaksızın kredi ile ilgili sigorta yaptırılmaz. Tüketicinin sigorta yaptırmak istemesi hâlinde, istediği sigorta şirketinden sağladığı teminat, konut finansmanı kuruluşu tarafından kabul edilmek zorundadır. Bu sigortanın; kredi konusuyla, meblağ sigortalarında kalan borç tutarıyla ve vadesiyle uyumlu olması gerekir. Meblağ sigortalarında, poliçedeki teminat tutarı kalan kredi tutarından yüksek olamaz. Sigorta vadesi kredi vadesinden uzun olamaz. Zorunlu deprem sigortası ile ilgili hükümler saklıdır.

(2) Kredi bağlantılı yapılan meblağ sigortalarında kredi borcunun belirlenen vadeden önce geri ödenmesi veya kredi borç yapısında değişiklik olması durumlarında sigorta sözleşmesi sonlandırılır. Ancak bu işlemin gerçekleştiği anda tüketicinin konut finansmanı kuruluşu tarafından ayrıca bilgilendirilmesi ve açık onayının alınması koşuluyla; poliçe mevcut koşullarıyla devam ettirilebilir veya kredi borç yapısında gerçekleştirilen değişikliğe göre mevcut sigorta poliçesi teminat tutarları ve sigorta süresi yeniden düzenlenebilir.

#### **Erken ödeme**

**MADDE 11 –** (1) Tüketici, konut finansmanı kuruluşuna borçlandığı tutarın tamamını veya bir taksit tutarından az olmamak üzere herhangi bir tutarı vadesinden önce ödeyebilir. Bu hâllerde, konut finansmanı kuruluşu, erken ödenen miktara göre bu maddede belirtilen hükümlere uygun olarak gerekli indirimi yapmakla yükümlüdür.

(2) Tüketicinin erken ödemede bulunması durumunda kalan anapara borcu üzerinden, sabit faizli konut finansmanı sözleşmelerinde akdi faiz oranı ile, değişken faizli konut finansmanı sözleşmelerinde cari faiz oranı ile, sabit ve değişken faizin birlikte uygulandığı konut finansmanı sözleşmelerinde ise erken ödemenin yapıldığı tarihte geçerli olan faiz oranı ile bir önceki taksit tarihinden itibaren işleyen gün sayısı dikkate alınarak bulunacak faiz ve faiz üzerinden hesaplanacak vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler toplamı tüketiciden

tahsil edilir. Tahsil edilen faiz ile vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler dışında kalan tutar, anapara borcundan düşülür. Bu durumda, kredi tipine göre değişiklik gösteren faiz oranı üzerinden, kalan taksit sayısı ve ödeme tarihleri değişmeden yeni taksit tutarı ve yeni ödeme planı oluşturulur. Ancak tüketicinin talep etmesi halinde taksit sayısı değişmeyecek şekilde erken ödemesi yapılan taksit sayısına göre ödemesiz dönem belirlenebilir veya tüketicinin yazılı talebi ve tarafların mutabakatı ile mevcut ödeme planından farklı taksit sayısı ve ödeme tarihleri de belirlenebilir. Bu fıkra da yer alan tüketicinin taleplerine ilişkin ispat yükü konut finansmanı kuruluşuna aittir.

(3) Yeni ödeme planı, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile herhangi bir isim altında ücret talep edilmeksizin tüketiciye verilir.

(4) Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, sözleşmede yer verilmek suretiyle, tüketicinin borçlandığı tutarın tamamını veya bir taksit tutarından az olmamak üzere herhangi bir tutarı vadesinden önce ödemesi durumunda, konut finansmanı kuruluşu tarafından tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilebilir. Erken ödeme tazminatı, tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna erken ödenen anapara tutarının kalan vadesi otuz altı ayı aşmayan kredilerde yüzde birini, kalan vadesi otuz altı ayı aşan kredilerde ise yüzde ikisini geçemez. Erken ödeme tazminat tutarı, hiçbir şekilde tüketiciye yapılacak toplam indirim tutarını aşamaz. Oranların değişken olarak belirlenmesi hâlinde, tüketiciden erken ödeme tazminatı talep edilemez.

(5) Tüketicinin borçlandığı tutarın tamamını veya bir taksit tutarından az olmamak üzere herhangi bir tutarı vadesinden önce ödemesi durumunda, erken ödeme indirimi veya faiz hesaplanırken tüketicinin ödemeyi yaptığı tarih esas alınır. Bu tarih tüketici aleyhine olacak şekilde değiştirilemez.

(6) Tüketicinin borçlandığı tutarın tamamını veya bir taksit tutarından az olmamak üzere herhangi bir tutarı vadesinden önce ödemesi durumunda Ek-2’de yer alan hususlar dikkate alınır.

(7) Konut finansmanı kuruluşları, faizin tamamının veya bir kısmının tüketiciden peşin olarak tahsil edildiği kredilerde, tüketicinin erken ödeme yapması halinde gerekli indirimi yapmak üzere bir sistem kurmakla yükümlüdür. Bu durumda, Ek-3’te yer alan hususlar esas alınır.

### **Yeniden finansman**

**MADDE 12 –** (1) Konut finansmanı kuruluşu ve tüketicinin mutabakatı ile konut finansmanı sözleşmesinde;

a) Kredi faiz oranında değişiklik yapılması,

b) Kredinin vadesinde değişiklik yapılması,

c) Konut finansmanı sözleşmesinde belirtilen faiz türünde değişiklik yapılması,

ç) Aynı konut teminat gösterilerek birden fazla konut finansmanı sözleşmesi kurulmuşsa bunların tek bir konut finansmanı sözleşmesi ile birleştirilmesi,

d) Kredinin para biriminde değişiklik yapılması,

hususlarından en az birinin gerçekleşmesi halinde yeniden finansman söz konusu olur.

(2) Konut finansmanı sözleşmesinde yeniden finansman kapsamında yapılacak değişikliklerde tüketiciden yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile onay alınır. Onay

alınmadan önce, konut finansmanı kuruluşu, yeniden finansman amacıyla konut finansmanı sözleşmesinde yapılan değişiklikleri içeren karşılaştırmalı bilgiyi, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verir.

### **Temerrüt ve geç ödeme**

**MADDE 13 –** (1) Tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi durumunda konut finansmanı kuruluşu, kalan borcun tamamının ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak ancak konut finansmanı kuruluşunun bütün edimlerini ifa etmiş olması ve tüketicinin de birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi hâlinde kullanılabilir. Konut finansmanı kuruluşunun bu hakkını kullanabilmesi için tüketiciye en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması gerekir.

(2) Muaccel kılınan taksitlerin hesaplanmasında faiz ve ücretler dikkate alınmaz.

(3) Temerrüt veya geç ödeme durumunda tüketiciden sabit faizi içeren konut finansmanı sözleşmeleri için akdi faiz oranının, değişken faizi içeren sözleşmelerde ise cari faiz oranının yüzde otuz fazlasından daha yüksek bir oranda gecikme faizi tahsil edilemez. Aksi halde, konut finansmanı kuruluşu, fazla tahsil ettiği tutar ile fazla tahsil edilen tutarın tahsil edildiği tarihle fiilen tüketiciye geri öndiği tarih arasındaki süre için sözleşmede yer alan akdi veya cari faiz oranının yüzde otuz fazlası üzerinden hesaplanacak faizi tüketiciye ödemekle yükümlüdür.

(4) Konut finansmanı kuruluşu, tüketicinin temerrüde düşmesi ya da geç ödemede bulunması durumunda, geç ödenen tutar içinde yer alan anapara tutarı üzerinden gecikme faiz oranı ile geç ödenen gün sayısı dikkate alınarak bulunacak faiz ve bu faiz üzerinden hesaplanacak vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler toplamını tüketiciden talep edebilir. Tüketiciden talep edilebilecek gecikme faizi hesaplanırken tüketicinin ödemeyi yaptığı tarih esas alınır. Bu süre hiçbir şekilde tüketici aleyhine olacak şekilde değiştirilemez.

(5) Finansal kiralama işlemlerinde, muacceliyet uyarısında verilen süre içinde tüketicinin edimini yerine getirmemesi hâlinde, bu sürenin sona ermesini takiben konut finansmanı kuruluşu kalan borcun tamamını ifa etme hakkını kullanmak üzere konut finansmanı sözleşmesini feshettiği takdirde, konutu derhâl satışa çıkarmakla yükümlüdür. Konut finansmanı kuruluşu satış öncesinde konut için 6362 sayılı Sermaye Piyasası Kanunu uyarınca yetki verilmiş olan kişi veya kurumlara kıymet takdiri yaptırır. Takdir edilen kıymet, satıştan en az on iş günü önce tüketiciye bildirilir. Konut finansmanı kuruluşu takdir edilen kıymeti dikkate alarak basiretli bir tacir gibi davranmak suretiyle konutun satışını gerçekleştirir. Konutun satışından elde edilen bedelin, kalan borcu aşması hâlinde, aşan kısım tüketiciye derhâl ödenir. Konut finansmanına yönelik finansal kiralama işlemlerinde 6361 sayılı Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Kanununun 33 üncü maddesi uygulanmaz.

(6) Konutun satışının bu maddenin beşinci fıkrası kapsamında gerçekleştirilmesi ve varsa elde edilen bedelin kalan borcu aşan kısmının tüketiciye ödenmesini takiben tüketici veya zilyetliğin devredilmiş olması hâlinde, zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar konutu tahliye etmekle yükümlüdür. Konutun tahliye edilmemesi hâlinde konut sahibi, 9/6/1932

tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflâs Kanununun 26 ve 27 nci maddeleri uyarınca tüketici veya zilyetliği elinde bulunduran üçüncü şahıslar aleyhine icra yoluna başvurulabilir.  
(7) Gecikme faizi hesaplanırken Ek-4'te yer alan hususlar esas alınır. <sup>(1)</sup>

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Çeşitli ve Son Hükümler

#### Faiz oranı

**MADDE 14 –** (1) Kredilerde geri ödeme tutarlarının, finansal kiralama işlemlerinde ise kira bedellerinin anaparaı aşan kısmı bu madde kapsamında faiz olarak kabul edilir.

(2) Sözleşmede belirtilmek suretiyle konut finansmanına yönelik kredilerde ve finansal kiralama işlemlerinde faiz oranı sabit veya değişken olarak ya da aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilir. Faiz oranının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen oran tarafların rızası dışında değiştirilemez. Oranın değişken olarak belirlenmesi hâlinde ise, başlangıçta sözleşmede belirlenen oran, dönemsel geri ödeme tutarı başlangıçta sözleşmede belirlenen azami dönemsel geri ödeme tutarını aşmamak koşuluyla ve sözleşmede belirlenecek yurt içinde veya yurt dışında genel kabul görmüş ve yaygın olarak kullanılan endekslerden en düşük olanı baz alınarak değiştirilebilir. Bu durumda Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası tarafından belirlenen referans faizler ve endeksler kullanılır. Oranların değişken olarak belirlenmesi hâlinde, bu yöntemin muhtemel etkileri konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi şarttır.

(3) Sabit faizi içeren konut finansmanı sözleşmelerinde tek bir akdi faiz oranına yer verilir. Erken ödeme, temerrüt veya benzeri durumlarda bu akdi faiz oranı dikkate alınır.

(4) Temerrüt hâli de dâhil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmaz.

(5) Değişken faizi içeren konut finansmanı sözleşmelerinde faiz oranında değişiklik olması durumunda, bu değişikliğin, oluşacak yeni faiz oranları doğrultusunda hazırlanacak yeni bir ödeme planı ile birlikte değişiklik gerçekleşmeden önce tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur.

#### Bağlı kredi sözleşmesi

**MADDE 15 –** (1) Bağlı kredi sözleşmesi, konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir.

(2) Ekonomik birliğin varlığı;

a) Satıcının tüketici için krediyi finanse ettiği,

b) Üçüncü bir tarafça finanse edilmesi durumunda, konut finansmanı kuruluşunun kredi

<sup>(1)</sup> 28/05/2015 tarihli ve 29369 sayılı Resmî Gazete’de aslına uygun olarak yayımlanan Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliğinin 13 üncü maddesinin yedinci fıkrasındaki “Ek-5” ibaresi, Gümrük ve Ticaret Bakanlığının 28/05/2015 tarihli ve 23763071-404.03/8230706 sayılı yazısına istinaden “Ek-4” şeklinde düzeltilmiştir.

sözleşmesinin imzalanması veya hazırlanması ile ilgili olarak satıcının hizmetlerinden yararlandığı,

c) Belirli bir konutun verilmesinin kredi sözleşmesinde açıkça belirtildiği, durumlarından en az birinin varlığı hâlinde kabul edilir.

(3) Bağlı kredilerde, konutun hiç ya da gereği gibi teslim edilmemesi nedeniyle tüketicinin Kanunun 11 inci maddesinde belirtilen seçimlik haklarından birini kullanması hâlinde, satıcı ve konut finansmanı kuruluşu müteselsilen sorumludur. Ancak, konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu; konutun teslim edilmemesi durumunda konut satış sözleşmesinde veya bağlı kredi sözleşmesinde belirtilen konut teslim tarihinden, konutun teslim edilmesi durumunda konutun teslim edildiği tarihten itibaren, kullanılan kredi miktarı ile sınırlı olmak üzere bir yıldır.

(4) Konut finansmanı kuruluşları tarafından verilen kredilerin; ipotek finansmanı kuruluşlarına veya konut finansmanı fonlarına devredilmesi hâlinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu devam eder. Krediyi devralan kuruluş bu madde kapsamında sorumlu olmaz.

(5) Konut finansmanı kuruluşu ile satıcı arasında belirli bir konutun tedarikine ilişkin bir sözleşme olmaksızın, tüketicinin kendisi tarafından belirlenen konutun bedelinin kredi veren konut finansmanı kuruluşu tarafından ödenmesi suretiyle kullanılan krediler bağlı kredi sayılmaz.

### **Yıllık maliyet oranı**

**MADDE 16 –** (1) Konut finansmanı sözleşmelerinde, yıllık maliyet oranının yer alması zorunludur. Faiz oranının değişken olarak belirlendiği konut finansmanı sözleşmelerinde; konut finansmanı kuruluşu, sözleşme öncesi bilgi formuna ek olarak borçlanma faizinde önemli bir artış olmasının doğurabileceği olası riskler göz önünde bulundurularak ortaya çıkabilecek yeni bir yıllık maliyet oranına ilişkin bilgiyi vermek zorundadır.

(2) Yıllık maliyet oranı Ek-1’de yer alan formüle göre hesaplanır. Bu oran hesaplanırken kredinin tüketiciye olan toplam maliyetine, tüketici tarafından kredi sözleşmesinde belirtilen taahhütlerden herhangi birine uyulmaması nedeniyle ödenecek ücretler dahil edilmez.

(3) Yıllık maliyet oranı hesaplanırken, kredi sözleşmesinin kararlaştırılmış olan süre boyunca geçerli olacağı ve konut finansmanı kuruluşu ile tüketicinin kredi sözleşmesinde belirtilen şartlara göre ve belirtilen tarihlerde kendi yükümlülüklerini yerine getirecekleri varsayılır.

(4) Sözleşmede değişken faiz oranında değişikliğe izin veren hükümlerin ve varsa yıllık maliyet oranına dahil olan ancak hesaplama esnasında belli olmayan ücretlerin olması durumunda, yıllık maliyet oranı hesaplanırken, faiz oranının ve diğer ücretlerin sabit olduğu ve kredi sözleşmesinin sonuna kadar geçerli olduğu varsayılır.

(5) Gerektiğinde Ek-1’de belirlenen ilave varsayımlar yıllık maliyet oranının hesaplanmasında kullanılabilir.

### **Kefalet**

**MADDE 17 –** (1) Konut finansmanı sözleşmesinde tüketicinin edimlerine karşılık olarak alınan şahsi teminatlar, her ne isim altında olursa olsun adi kefalet sayılır. Tüketicinin alacaklarına ilişkin karşı tarafça verilen şahsi teminatlar diğer kanunlarda aksine hüküm bulunmadıkça müteselsil kefalet sayılır.

### **Diğer hükümler**

**MADDE 18 –** (1) Konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemez. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

(2) Tüketicinin açık talimatı olmaksızın konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat hesabı sözleşmesi yapılamaz.

(3) Konut finansmanı sözleşmesine istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücrete ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketicie verilmesi zorunludur. Bu bilgilerin tüketicie verildiğinin ispatı konut finansmanı kuruluşuna aittir.

(4) Taksit vadesi, kanunlarda tatil olarak kabul edilen bir güne rastlarsa kendiliğinden bu günü izleyen ve tatil olmayan ilk güne geçer.

(5) Kurulmuş olan sözleşmeye ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için konut finansmanı kuruluşu tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak konut finansmanı kuruluşu olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife seçemez.

(6) Tüketicinin talep etmesi halinde varsa konuta ilişkin ekspertiz raporunun bir örneği tüketicie verilir.

### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelikler**

**MADDE 19 –** (1) 31/5/2007 tarihli ve 26538 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan; Konut Finansmanı Kuruluşlarınca Verilecek Sözleşme Öncesi Bilgi Formu Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, Değişken Faizi İçeren Konut Finansmanı Sözleşmelerine Dair Tüketicilerin Bilgilendirilmesi Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, Konut Finansmanı Sisteminde Erken Ödeme İndirimi ve Yıllık Maliyet Oranı Hesaplama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik ile 29/9/2007 tarihli ve 26658 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Konut Finansmanı Kapsamındaki Kredilerin Yeniden Finansmanına İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

### **Yürürlük**

**MADDE 20 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren altı ay sonra yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 21 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**YILLIK MALİYET ORANININ HESAPLAMASI****I. Ödemeler ve Ücretler ile Kredi Tutarı Arasındaki Denkliği Gösteren Denklem**

Aşağıda yer alan denklem, bir tarafta konut finansmanı kuruluşunca yapılan ödemelerin ve diğer tarafta tüketici tarafından konut finansmanı kuruluşuna yapılan geri ödemeler ile ücret ödemelerinin yıllık olarak bugünkü değerlerini birbirine eşitleyen temel denklemdir.

$$\sum_{k=1}^m C_k (1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1+X)^{-S_l}$$

Notlar:

X : Yıllık maliyet oranı (Konut finansmanı kuruluşu ve tüketici tarafından kabul edilmiş olan faiz, ücret, vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülükler dahil tüm taahhütlerin bugünkü değerlerinin yıllık olarak toplamına eşit olan oranı.)

m : Konut finansmanı kuruluşu tarafından kullanılan kredinin son taksit sayısı

k : Konut finansmanı kuruluşu tarafından yapılan herhangi bir ödemenin sayısı (1 < C<sub>k</sub>, k da belirtilen ödemenin tutarı

t<sub>k</sub> : İlk ödeme tarihi ile daha sonraki her bir ödeme tarihi arasındaki yıl ve bir yılın kesirleri olarak ifade edilen aralığın sayısı ( t<sub>1</sub>=0)

m' :Tüketici tarafından yapılan son geri ödeme veya ücret ödemesinin sayısı

l : Tüketici tarafından yapılan herhangi bir geri ödeme veya ücret ödemesinin sayısı

D<sub>l</sub> :Tüketici tarafından yapılan herhangi bir geri ödeme veya ücret ödemesinin tutarı

S<sub>l</sub> : İlk ödeme tarihi ile daha sonraki her bir geri ödeme tarihi arasındaki yıl ve bir yılın kesirleri olarak ifade edilen aralığın sayısı

Bu hesaplama yapılırken:

a) Her iki tarafça farklı tarihlerde ödenen tutarların eşit olması ve eşit aralıklarla ödenmesi zorunlu değildir.

b) Başlangıç tarihi konut finansmanı kuruluşu tarafından yapılan ilk ödeme tarihi olacaktır.

c) Hesaplamalarda kullanılan tarihler arasında geçen aralıklar yıl bazında ya da yılın kesirleri olarak ifade edilecektir. Bir yılın; 360 gün, 52 haftadan veya 12 eşit aydan oluştuğu kabul edilmektedir. Bir eşit ayın, bunun bir artık yıl olup olmadığına bakılmaksızın 30 günden (yani 360/12) oluştuğu kabul edilmektedir. Hesaplamalarda kullanılan tarihler arasındaki zaman aralıkları tam sayı hafta, ay veya yıl olarak ifade edilemez ise, zaman aralıkları, o dönemlerin tam sayısı ile birlikte, gün sayısı olarak ifade edilir. Günler kullanıldığında:

i. Hafta sonları ve tatiller dahil her gün sayılır;

ii. Eşit dönemler ve sonra günler, ilk çekilişin tarihinden geriye doğru sayılır;

iii. Gün cinsinden sürenin uzunluğu, ilk günü hariç ama son günü dahil ölçülür, ve bu süreyi tam yılın gün sayısına (360 gün) bölerek ve son günden, önceki yılın aynı gününe doğru geriye sayarak ifade edilir.

ç) Hesaplamanın sonucu en az dört ondalık basamak ile ifade edilecektir. İzleyen ondalık basamaktaki rakamın 5'ten yüksek veya eşit olması halinde söz konusu ondalık basamakta bulunan rakam bir arttırılacaktır.

d) Denklem pozitif veya negatif olacak şekilde başka bir deyişle yıl olarak ifade edilen 1'den k'ya kadar olan dönemlerde ödenen veya alınan akış kavramı ( $A_k$ ) ve tek bir tutar kullanılarak şu şekilde yeniden oluşturulabilir.

$$S = \sum_{k=1}^n A_k (1+X)^{-t_k}$$

Burada S, akışların mevcut bakiyesidir. Akışların eşitliğinin sürdürülmesi amaçlanıyorsa bu değer 0 olacaktır.

#### Örnek:

|                       |             |
|-----------------------|-------------|
| Kredi Miktarı         | : 10.000 TL |
| Taksit Sayısı(t)      | : 12 Ay     |
| Aylık Akdi Faiz Oranı | : % 1       |
| KKDF Oranı            | : % 0       |
| BSMV Oranı            | : % 0       |
| Dosya Ücreti          | : 50 TL     |
| Aylık Taksit Miktarı  | : 888,49 TL |

#### ÖDEME PLANI

| Sıra          | Tarih      | Taksit           | Faiz          | KKDF        | BSMV        | Anapara          | Kalan Anapara |
|---------------|------------|------------------|---------------|-------------|-------------|------------------|---------------|
| 0             | 04.05.2015 | 0,00             | 0,00          | 0,00        | 0,00        | 0,00             | 10.000,00     |
| 1             | 04.06.2015 | 888,49           | 100,00        | 0,00        | 0,00        | 788,49           | 9.211,51      |
| 2             | 04.07.2015 | 888,49           | 92,12         | 0,00        | 0,00        | 796,37           | 8.415,14      |
| 3             | 04.08.2015 | 888,49           | 84,15         | 0,00        | 0,00        | 804,34           | 7.610,80      |
| 4             | 04.09.2015 | 888,49           | 76,11         | 0,00        | 0,00        | 812,38           | 6.798,42      |
| 5             | 04.10.2015 | 888,49           | 67,98         | 0,00        | 0,00        | 820,51           | 5.977,91      |
| 6             | 04.11.2015 | 888,49           | 59,78         | 0,00        | 0,00        | 828,71           | 5.149,20      |
| 7             | 04.12.2015 | 888,49           | 51,49         | 0,00        | 0,00        | 837,00           | 4.312,20      |
| 8             | 04.01.2016 | 888,49           | 43,12         | 0,00        | 0,00        | 845,37           | 3.466,83      |
| 9             | 04.02.2016 | 888,49           | 34,67         | 0,00        | 0,00        | 853,82           | 2.613,01      |
| 10            | 04.03.2016 | 888,49           | 26,13         | 0,00        | 0,00        | 862,36           | 1.750,65      |
| 11            | 04.04.2016 | 888,49           | 17,51         | 0,00        | 0,00        | 870,98           | 879,67        |
| 12            | 04.05.2016 | 888,47           | 8,80          | 0,00        | 0,00        | 879,67           | 0,00          |
| <b>TOPLAM</b> |            | <b>10.661,86</b> | <b>661,86</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>10.000,00</b> |               |

#### Varsayımlar

1. Dosya Ücreti Peşin Tahsil Edilmiştir.
2. Taksit Miktarı 12 Ay Boyunca Sabittir.
3. Taksit Faiz ve Anapara Miktarları Virgülden Sonra İki Hane Yuvarlanmıştır.
4. Yuvarlamadan Kaynaklanan Anapara Farkı Son Taksitin Değiştirilmesi İle Giderilmiştir.
5. Süreler Hesaplanırken İki Taksit Tarihi Arası 30 Gün Dolayısıyla Bir Yıl 360 Gün Kabul Edilmiştir.

$$\begin{aligned} \frac{10.000,00}{(1+X)^{\left(\frac{0}{360}\right)}} &= \frac{50,00}{(1+X)^{\left(\frac{0}{360}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{30}{360}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{60}{360}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{90}{360}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{120}{360}\right)}} + \\ &\frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{150}{360}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{180}{360}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{210}{360}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{240}{360}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{270}{360}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{300}{360}\right)}} + \\ &\frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{330}{360}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{360}{360}\right)}} \\ \frac{10.000,00}{(1+X)^0} &= \frac{50,00}{(1+X)^0} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{1}{12}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{2}{12}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{3}{12}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{4}{12}\right)}} + \\ &\frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{5}{12}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{6}{12}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{7}{12}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{8}{12}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{9}{12}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{10}{12}\right)}} + \\ &\frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{11}{12}\right)}} + \frac{888,49}{(1+X)^{\left(\frac{12}{12}\right)}} \end{aligned}$$

X = Yıllık % 13,7504347849644 Olarak Hesaplandığında Eşitliğin Her İki Tarafı da 10.000 Sayısında Eşitlenmektedir.

$$\begin{aligned} 10.000 &= 50 + 879 + 869,62 + 860,33 + 851,14 + 842,05 + 833,06 + 824,16 + \\ &815,36 + 806,65 \\ &798,04 + 789,52 + 781,07 \end{aligned}$$

Not:

1- İndirgenmiş Değerler Virgülden Sonra İki Hane Yuvarlanmıştır.

2- Yıllık Maliyet Oranı % 13,7504 Şeklinde Virgülden Sonra Dört Hane Yuvarlanmış Olarak Sözleşmede Gösterilecektir.

## II. Yıllık Maliyet Oranının Hesaplanmasına Yönelik İlave Varsayımlar:

a) Konut finansmanı sözleşmesinin tüketiciye krediyi kullanma imkanı sağlaması durumunda - da, toplam kredi tutarının tamamının derhal kullanıldığı kabul edilir.

b) Konut finansmanı sözleşmesinin farklı ücret ve farklı akdi faiz oranlarıyla farklı kredi kullanma imkanı sağlaması durumunda, toplam kredi tutarının bu tür konut finansmanı sözleşmesine ilişkin en yaygın kredi kullandırma mekanizmasına uygulanan en yüksek ücret ve akdi faiz oranı üzerinden kullandırıldığı kabul edilir.

c) Konut finansmanı sözleşmesinin, genel anlamda tüketiciye krediyi kullanma imkanı sağlamasına rağmen, farklı kredi kullandırma seçenekleri arasından kredi tutarı ve süre ile ilgili sınırlamalar getirdiğinde, kredi tutarının, kredi sözleşmesinde öngörülen en erken tarihte ve bu kullanım kısıtlamalarına uygun olarak kullandırıldığı kabul edilir.

ç) Sınırlı bir süre veya tutar için farklı akdi faiz oranları ve ücretlerin sunulması durumunda, konut finansmanı sözleşmesinin bütün süresi boyunca akdi faiz oranı ve ücretlerin, en yüksek akdi faiz oranı ve ücretler olduğu varsayılır.

d) İlk dönem için sabit bir akdi faiz üzerinde anlaşmaya varılan ve o dönemin sonunda yeni bir akdi faiz oranının belirleneceği ve sonradan mutabık kalınan bir göstergeye veya iç referans oranına göre dönemsel olarak ayarlamaya tabi tutulacağı konut finansmanı sözleşmelerinde; yıllık maliyet oranı hesaplaması, sabit akdi faiz oranlı dönemin sonunda akdi faiz oranının, mutabık kalınan göstergenin veya iç referans oranının o zamanki değerine göre, yıllık maliyet oranı hesaplaması yapıldığı an ile aynı olacağı, ama sabit akdi faiz oranından düşük olmayacağı varsayımına dayandırılmalıdır.

e) Konut finansmanı sözleşmelerinde, tüketici tarafından anaparanın ödendiği tarihin veya ödenen anaparanın tutarının tespit edilememesi durumunda, ödemenin kredi sözleşmesinde belirtilen en erken tarihte ve en düşük tutarda yapıldığı; ilk kullanım tarihi ile tüketici tarafından yapılacak ilk ödemenin tarihi arasındaki zaman aralığının kesin belirlenememesi durumunda ise, en kısa zaman aralığı olduğu varsayılır.

f) Tüketici tarafından yapılacak bir ödemenin tarihi veya tutarının, konut finansmanı sözleşmesi veya (e) bendinde belirtilen varsayım temelinde tespit edilememesi ve aşağıda belirtilen hususların bilinmemesi durumunda, ödemenin, konut finansmanı kuruluşu tarafından talep edilen tarihlerde ve koşullarda yapılacağı varsayılır;

- 1) Faiz giderlerinin anapara geri ödemeleriyle birlikte ödeneceği,
  - 2) Ücretlerin kredi sözleşmesinin kurulduğu tarihte ödendiği,
  - 3) Anaparanın ilk ödenmesiyle başlayan, düzenli aralıklarla ödenen çok sayıda ödeme olarak belirtilen ücretlerin tutarı bilinmiyorsa bu ücret ödemelerinin eşit tutarlarda olduğu,
  - 4) Nihai ödemeye, anapara, faiz ve varsa diğer giderlerin bakiyesinin kapatılmış olacağı.
- g) Krediye uygulanacak üst sınır henüz belirlenmemişse, üst sınır 500.000 Türk Lirası olarak kabul edilir.

## Ek – 2

**Kredinin Tamamının veya Bir Taksit Tutarından Az Olmamak Üzere Herhangi Bir Tutarın Vadesinden Önce Ödenmesine İlişkin Esaslar ve Örnekler**

Kredi Miktarı : 100.000 TL  
 Vade : 120 Ay  
 Aylık Akdi Faiz Oranı : % 1  
 KKDF Oranı : % 0  
 BSMV Oranı : % 0

**Ödeme Planı**

| Dönem | Tarih      | Taksit   | Faiz     | Fon  | Vergi | Anapara | Kalan Anapara |
|-------|------------|----------|----------|------|-------|---------|---------------|
| 1     | 20.01.2015 | 1.434,71 | 1.000,00 | 0,00 | 0,00  | 434,71  | 99.565,29     |
| 2     | 20.02.2015 | 1.434,71 | 995,65   | 0,00 | 0,00  | 439,06  | 99.126,23     |
| 3     | 20.03.2015 | 1.434,71 | 991,26   | 0,00 | 0,00  | 443,45  | 98.682,79     |
| 4     | 20.04.2015 | 1.434,71 | 986,83   | 0,00 | 0,00  | 447,88  | 98.234,91     |
| 5     | 20.05.2015 | 1.434,71 | 982,35   | 0,00 | 0,00  | 452,36  | 97.782,54     |
| 6     | 20.06.2015 | 1.434,71 | 977,83   | 0,00 | 0,00  | 456,88  | 97.325,66     |
| 7     | 20.07.2015 | 1.434,71 | 973,26   | 0,00 | 0,00  | 461,45  | 96.864,21     |
| 8     | 20.08.2015 | 1.434,71 | 968,64   | 0,00 | 0,00  | 466,07  | 96.398,14     |
| 9     | 20.09.2015 | 1.434,71 | 963,98   | 0,00 | 0,00  | 470,73  | 95.927,41     |
| 10    | 20.10.2015 | 1.434,71 | 959,27   | 0,00 | 0,00  | 475,44  | 95.451,98     |
| 11    | 20.11.2015 | 1.434,71 | 954,52   | 0,00 | 0,00  | 480,19  | 94.971,79     |
| 12    | 20.12.2015 | 1.434,71 | 949,72   | 0,00 | 0,00  | 484,99  | 94.486,80     |
| 13    | 20.01.2016 | 1.434,71 | 944,87   | 0,00 | 0,00  | 489,84  | 93.996,95     |
| 14    | 20.02.2016 | 1.434,71 | 939,97   | 0,00 | 0,00  | 494,74  | 93.502,21     |
| 15    | 20.03.2016 | 1.434,71 | 935,02   | 0,00 | 0,00  | 499,69  | 93.002,53     |
| 16    | 20.04.2016 | 1.434,71 | 930,03   | 0,00 | 0,00  | 504,68  | 92.497,84     |
| 17    | 20.05.2016 | 1.434,71 | 924,98   | 0,00 | 0,00  | 509,73  | 91.988,11     |
| 18    | 20.06.2016 | 1.434,71 | 919,88   | 0,00 | 0,00  | 514,83  | 91.473,28     |
| 19    | 20.07.2016 | 1.434,71 | 914,73   | 0,00 | 0,00  | 519,98  | 90.953,31     |
| 20    | 20.08.2016 | 1.434,71 | 909,53   | 0,00 | 0,00  | 525,18  | 90.428,13     |
| 21    | 20.09.2016 | 1.434,71 | 904,28   | 0,00 | 0,00  | 530,43  | 89.897,70     |
| 22    | 20.10.2016 | 1.434,71 | 898,98   | 0,00 | 0,00  | 535,73  | 89.361,97     |
| 23    | 20.11.2016 | 1.434,71 | 893,62   | 0,00 | 0,00  | 541,09  | 88.820,88     |
| 24    | 20.12.2016 | 1.434,71 | 888,21   | 0,00 | 0,00  | 546,50  | 88.274,38     |
| 25    | 20.01.2017 | 1.434,71 | 882,74   | 0,00 | 0,00  | 551,97  | 87.722,41     |
| 26    | 20.02.2017 | 1.434,71 | 877,22   | 0,00 | 0,00  | 557,49  | 87.164,93     |
| 27    | 20.03.2017 | 1.434,71 | 871,65   | 0,00 | 0,00  | 563,06  | 86.601,87     |
| 28    | 20.04.2017 | 1.434,71 | 866,02   | 0,00 | 0,00  | 568,69  | 86.033,18     |
| 29    | 20.05.2017 | 1.434,71 | 860,33   | 0,00 | 0,00  | 574,38  | 85.458,80     |
| 30    | 20.06.2017 | 1.434,71 | 854,59   | 0,00 | 0,00  | 580,12  | 84.878,68     |
| 31    | 20.07.2017 | 1.434,71 | 848,79   | 0,00 | 0,00  | 585,92  | 84.292,76     |
| 32    | 20.08.2017 | 1.434,71 | 842,93   | 0,00 | 0,00  | 591,78  | 83.700,97     |
| 33    | 20.09.2017 | 1.434,71 | 837,01   | 0,00 | 0,00  | 597,70  | 83.103,27     |

# Yönetmelikler

| Dönem | Tarih      | Taksit   | Faiz   | Fon  | Vergi | Anapara | Kalan Anapara |
|-------|------------|----------|--------|------|-------|---------|---------------|
| 34    | 20.10.2017 | 1.434,71 | 831,03 | 0,00 | 0,00  | 603,68  | 82.499,60     |
| 35    | 20.11.2017 | 1.434,71 | 825,00 | 0,00 | 0,00  | 609,71  | 81.889,88     |
| 36    | 20.12.2017 | 1.434,71 | 818,90 | 0,00 | 0,00  | 615,81  | 81.274,07     |
| 37    | 20.01.2018 | 1.434,71 | 812,74 | 0,00 | 0,00  | 621,97  | 80.652,10     |
| 38    | 20.02.2018 | 1.434,71 | 806,52 | 0,00 | 0,00  | 628,19  | 80.023,92     |
| 39    | 20.03.2018 | 1.434,71 | 800,24 | 0,00 | 0,00  | 634,47  | 79.389,44     |
| 40    | 20.04.2018 | 1.434,71 | 793,89 | 0,00 | 0,00  | 640,82  | 78.748,63     |
| 41    | 20.05.2018 | 1.434,71 | 787,49 | 0,00 | 0,00  | 647,22  | 78.101,41     |
| 42    | 20.06.2018 | 1.434,71 | 781,01 | 0,00 | 0,00  | 653,70  | 77.447,71     |
| 43    | 20.07.2018 | 1.434,71 | 774,48 | 0,00 | 0,00  | 660,23  | 76.787,48     |
| 44    | 20.08.2018 | 1.434,71 | 767,87 | 0,00 | 0,00  | 666,83  | 76.120,64     |
| 45    | 20.09.2018 | 1.434,71 | 761,21 | 0,00 | 0,00  | 673,50  | 75.447,14     |
| 46    | 20.10.2018 | 1.434,71 | 754,47 | 0,00 | 0,00  | 680,24  | 74.766,90     |
| 47    | 20.11.2018 | 1.434,71 | 747,67 | 0,00 | 0,00  | 687,04  | 74.079,86     |
| 48    | 20.12.2018 | 1.434,71 | 740,80 | 0,00 | 0,00  | 693,91  | 73.385,95     |
| 49    | 20.01.2019 | 1.434,71 | 733,86 | 0,00 | 0,00  | 700,85  | 72.685,10     |
| 50    | 20.02.2019 | 1.434,71 | 726,85 | 0,00 | 0,00  | 707,86  | 71.977,24     |
| 51    | 20.03.2019 | 1.434,71 | 719,77 | 0,00 | 0,00  | 714,94  | 71.262,31     |
| 52    | 20.04.2019 | 1.434,71 | 712,62 | 0,00 | 0,00  | 722,09  | 70.540,22     |
| 53    | 20.05.2019 | 1.434,71 | 705,40 | 0,00 | 0,00  | 729,31  | 69.810,91     |
| 54    | 20.06.2019 | 1.434,71 | 698,11 | 0,00 | 0,00  | 736,60  | 69.074,31     |
| 55    | 20.07.2019 | 1.434,71 | 690,74 | 0,00 | 0,00  | 743,97  | 68.330,35     |
| 56    | 20.08.2019 | 1.434,71 | 683,30 | 0,00 | 0,00  | 751,41  | 67.578,94     |
| 57    | 20.09.2019 | 1.434,71 | 675,79 | 0,00 | 0,00  | 758,92  | 66.820,02     |
| 58    | 20.10.2019 | 1.434,71 | 668,20 | 0,00 | 0,00  | 766,51  | 66.053,51     |
| 59    | 20.11.2019 | 1.434,71 | 660,54 | 0,00 | 0,00  | 774,17  | 65.279,34     |
| 60    | 20.12.2019 | 1.434,71 | 652,79 | 0,00 | 0,00  | 781,92  | 64.497,42     |
| 61    | 20.01.2020 | 1.434,71 | 644,97 | 0,00 | 0,00  | 789,74  | 63.707,68     |
| 62    | 20.02.2020 | 1.434,71 | 637,08 | 0,00 | 0,00  | 797,63  | 62.910,05     |
| 63    | 20.03.2020 | 1.434,71 | 629,10 | 0,00 | 0,00  | 805,61  | 62.104,44     |
| 64    | 20.04.2020 | 1.434,71 | 621,04 | 0,00 | 0,00  | 813,67  | 61.290,78     |
| 65    | 20.05.2020 | 1.434,71 | 612,91 | 0,00 | 0,00  | 821,80  | 60.468,98     |
| 66    | 20.06.2020 | 1.434,71 | 604,69 | 0,00 | 0,00  | 830,02  | 59.638,96     |
| 67    | 20.07.2020 | 1.434,71 | 596,39 | 0,00 | 0,00  | 838,32  | 58.800,64     |
| 68    | 20.08.2020 | 1.434,71 | 588,01 | 0,00 | 0,00  | 846,70  | 57.953,93     |
| 69    | 20.09.2020 | 1.434,71 | 579,54 | 0,00 | 0,00  | 855,17  | 57.098,76     |
| 70    | 20.10.2020 | 1.434,71 | 570,99 | 0,00 | 0,00  | 863,72  | 56.235,04     |
| 71    | 20.11.2020 | 1.434,71 | 562,35 | 0,00 | 0,00  | 872,36  | 55.362,68     |
| 72    | 20.12.2020 | 1.434,71 | 553,63 | 0,00 | 0,00  | 881,08  | 54.481,60     |
| 73    | 20.01.2021 | 1.434,71 | 544,82 | 0,00 | 0,00  | 889,89  | 53.591,71     |
| 74    | 20.02.2021 | 1.434,71 | 535,92 | 0,00 | 0,00  | 898,79  | 52.692,91     |
| 75    | 20.03.2021 | 1.434,71 | 526,93 | 0,00 | 0,00  | 907,78  | 51.785,13     |
| 76    | 20.04.2021 | 1.434,71 | 517,85 | 0,00 | 0,00  | 916,86  | 50.868,28     |
| 77    | 20.05.2021 | 1.434,71 | 508,68 | 0,00 | 0,00  | 926,03  | 49.942,25     |

## Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği

| Dönem         | Tarih      | Taksit            | Faiz             | Fon         | Vergi       | Anapara           | Kalan Anapara |
|---------------|------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|-------------------|---------------|
| 78            | 20.06.2021 | 1.434,71          | 499,42           | 0,00        | 0,00        | 935,29            | 49.006,96     |
| 79            | 20.07.2021 | 1.434,71          | 490,07           | 0,00        | 0,00        | 944,64            | 48.062,32     |
| 80            | 20.08.2021 | 1.434,71          | 480,62           | 0,00        | 0,00        | 954,09            | 47.108,24     |
| 81            | 20.09.2021 | 1.434,71          | 471,08           | 0,00        | 0,00        | 963,63            | 46.144,61     |
| 82            | 20.10.2021 | 1.434,71          | 461,45           | 0,00        | 0,00        | 973,26            | 45.171,35     |
| 83            | 20.11.2021 | 1.434,71          | 451,71           | 0,00        | 0,00        | 983,00            | 44.188,35     |
| 84            | 20.12.2021 | 1.434,71          | 441,88           | 0,00        | 0,00        | 992,83            | 43.195,52     |
| 85            | 20.01.2022 | 1.434,71          | 431,96           | 0,00        | 0,00        | 1.002,75          | 42.192,77     |
| 86            | 20.02.2022 | 1.434,71          | 421,93           | 0,00        | 0,00        | 1.012,78          | 41.179,99     |
| 87            | 20.03.2022 | 1.434,71          | 411,80           | 0,00        | 0,00        | 1.022,91          | 40.157,08     |
| 88            | 20.04.2022 | 1.434,71          | 401,57           | 0,00        | 0,00        | 1.033,14          | 39.123,94     |
| 89            | 20.05.2022 | 1.434,71          | 391,24           | 0,00        | 0,00        | 1.043,47          | 38.080,47     |
| 90            | 20.06.2022 | 1.434,71          | 380,80           | 0,00        | 0,00        | 1.053,90          | 37.026,56     |
| 91            | 20.07.2022 | 1.434,71          | 370,27           | 0,00        | 0,00        | 1.064,44          | 35.962,12     |
| 92            | 20.08.2022 | 1.434,71          | 359,62           | 0,00        | 0,00        | 1.075,09          | 34.887,03     |
| 93            | 20.09.2022 | 1.434,71          | 348,87           | 0,00        | 0,00        | 1.085,84          | 33.801,19     |
| 94            | 20.10.2022 | 1.434,71          | 338,01           | 0,00        | 0,00        | 1.096,70          | 32.704,49     |
| 95            | 20.11.2022 | 1.434,71          | 327,04           | 0,00        | 0,00        | 1.107,66          | 31.596,83     |
| 96            | 20.12.2022 | 1.434,71          | 315,97           | 0,00        | 0,00        | 1.118,74          | 30.478,09     |
| 97            | 20.01.2023 | 1.434,71          | 304,78           | 0,00        | 0,00        | 1.129,93          | 29.348,16     |
| 98            | 20.02.2023 | 1.434,71          | 293,48           | 0,00        | 0,00        | 1.141,23          | 28.206,93     |
| 99            | 20.03.2023 | 1.434,71          | 282,07           | 0,00        | 0,00        | 1.152,64          | 27.054,29     |
| 100           | 20.04.2023 | 1.434,71          | 270,54           | 0,00        | 0,00        | 1.164,17          | 25.890,13     |
| 101           | 20.05.2023 | 1.434,71          | 258,90           | 0,00        | 0,00        | 1.175,81          | 24.714,32     |
| 102           | 20.06.2023 | 1.434,71          | 247,14           | 0,00        | 0,00        | 1.187,57          | 23.526,75     |
| 103           | 20.07.2023 | 1.434,71          | 235,27           | 0,00        | 0,00        | 1.199,44          | 22.327,31     |
| 104           | 20.08.2023 | 1.434,71          | 223,27           | 0,00        | 0,00        | 1.211,44          | 21.115,87     |
| 105           | 20.09.2023 | 1.434,71          | 211,16           | 0,00        | 0,00        | 1.223,55          | 19.892,32     |
| 106           | 20.10.2023 | 1.434,71          | 198,92           | 0,00        | 0,00        | 1.235,79          | 18.656,54     |
| 107           | 20.11.2023 | 1.434,71          | 186,57           | 0,00        | 0,00        | 1.248,14          | 17.408,39     |
| 108           | 20.12.2023 | 1.434,71          | 174,08           | 0,00        | 0,00        | 1.260,63          | 16.147,77     |
| 109           | 20.01.2024 | 1.434,71          | 161,48           | 0,00        | 0,00        | 1.273,23          | 14.874,53     |
| 110           | 20.02.2024 | 1.434,71          | 148,75           | 0,00        | 0,00        | 1.285,96          | 13.588,57     |
| 111           | 20.03.2024 | 1.434,71          | 135,89           | 0,00        | 0,00        | 1.298,82          | 12.289,75     |
| 112           | 20.04.2024 | 1.434,71          | 122,90           | 0,00        | 0,00        | 1.311,81          | 10.977,93     |
| 113           | 20.05.2024 | 1.434,71          | 109,78           | 0,00        | 0,00        | 1.324,93          | 9.653,00      |
| 114           | 20.06.2024 | 1.434,71          | 96,53            | 0,00        | 0,00        | 1.338,18          | 8.314,83      |
| 115           | 20.07.2024 | 1.434,71          | 83,15            | 0,00        | 0,00        | 1.351,56          | 6.963,26      |
| 116           | 20.08.2024 | 1.434,71          | 69,63            | 0,00        | 0,00        | 1.365,08          | 5.598,19      |
| 117           | 20.09.2024 | 1.434,71          | 55,98            | 0,00        | 0,00        | 1.378,73          | 4.219,46      |
| 118           | 20.10.2024 | 1.434,71          | 42,19            | 0,00        | 0,00        | 1.392,51          | 2.826,94      |
| 119           | 20.11.2024 | 1.434,71          | 28,27            | 0,00        | 0,00        | 1.406,44          | 1.420,50      |
| 120           | 20.12.2024 | 1.434,71          | 14,21            | 0,00        | 0,00        | 1.420,50          | 0,00          |
| <b>TOPLAM</b> |            | <b>172.165,14</b> | <b>72.165,14</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>100.000,00</b> | -             |

**Örnek 1:**

Tüketicinin 30. taksitin ödeneceği 20.06.2017 tarihinde toplam 13.750 TL tutarında ödeme yapmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- 20.06.2017 tarihi itibarı ile biriken faiz tutarı tahsil edilir.  
Tahsil Edilecek Faiz =  $(85.458,80 \times \%1 \times 30) / 30 = \mathbf{854,59 \text{ TL}}$
- Kalan tutar ödeme tarihi itibarı ile 85.458,80 TL olan Bakiye Anapara'dan düşülür.  
Anaparadan Düşülecek Tutar =  $13.750 - 854,59 = \mathbf{12.895,41 \text{ TL}}$   
Ödeme Sonrası Bakiye Anapara =  $85.458,80 - 12.895,41 = \mathbf{72.563,39 \text{ TL}}$
- Erken ödenen anapara üzerinden %2 oranında erken ödeme tazminatı tahsil edilir.  
Erken Ödenen Anapara =  $12.895,41 - 580,12 = \mathbf{12.315,29 \text{ TL}}$   
Erken Ödeme Tazminatı =  $12.315,29 \times \%2 = \mathbf{246,31 \text{ TL}}$
- Kredi vadesi sonuna kadar kalan 90 taksit, ödeme tarihleri değişmeyecek şekilde, yeni oluşan 72.563,39 TL tutarlı Kalan Anapara üzerinden yeniden hesaplanır.

$$\text{Taksit Tutarı} = 72.563,39 \div \left[ \frac{1}{(1+\%1)^1} + \frac{1}{(1+\%1)^2} + \frac{1}{(1+\%1)^3} + \dots + \frac{1}{(1+\%1)^{90}} \right] = 1.226,54 \text{ TL}$$

**Örnek 2:**

Tüketicinin 90. taksitin ödeneceği 20.06.2022 tarihinde toplam 13.750 TL tutarında ödeme yapmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- 20.06.2022 tarihi itibarı ile biriken faiz tutarı tahsil edilir.  
Tahsil Edilecek Faiz =  $(38.080,47 \times \%1 \times 30) / 30 = \mathbf{380,80 \text{ TL}}$
- Kalan tutar ödeme tarihi itibarı ile 38.080,47 TL olan Kalan Anapara'dan düşülür.  
Anaparadan Düşülecek Tutar =  $13.750 - 380,80 = \mathbf{13.369,20 \text{ TL}}$   
Ödeme Sonrası Kalan Anapara =  $38.080,47 - 13.369,20 = \mathbf{24.711,27 \text{ TL}}$   
Erken ödenen Anapara üzerinden %1 oranında erken ödeme tazminatı tahsil edilir.
- Erken Ödenen Anapara =  $13.369,20 - 1.053,90 = \mathbf{12.315,29 \text{ TL}}$   
Erken Ödeme Tazminatı =  $12.315,29 \times \%1 = \mathbf{123,15 \text{ TL}}$
- Kredi vadesi sonuna kadar kalan 30 taksit, ödeme tarihleri değişmeyecek şekilde, yeni oluşan 24.711,27 TL tutarlı Kalan Anapara üzerinden yeniden hesaplanır.

$$\text{Taksit Tutarı} = 24.711,27 \div \left[ \frac{1}{(1+\%1)^1} + \frac{1}{(1+\%1)^2} + \frac{1}{(1+\%1)^3} + \dots + \frac{1}{(1+\%1)^{30}} \right] = 957,51 \text{ TL}$$

**Örnek 3:**

Tüketicinin 30. taksitten 10 gün önce, 10.06.2017 tarihinde 13.750 TL tutarında erken ödeme yapmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- 10.06.2017 tarihi itibarı ile biriken faiz tutarı tahsil edilir.  
Tahsil Edilecek Faiz =  $(85.458,80 \times \%1 \times 21) / 30 = \mathbf{598,21 \text{ TL}}$
- Kalan tutar ödeme tarihi itibarı ile 85.458,80 TL olan Kalan Anapara'dan düşülür.  
Anaparadan Düşülecek Tutar =  $13.750 - 598,21 = \mathbf{13.151,79 \text{ TL}}$   
Ödeme Sonrası Kalan Anapara =  $85.458,80 - 13.151,79 = \mathbf{72.307,01 \text{ TL}}$
- Erken ödenen anapara üzerinden %2 oranında erken ödeme tazminatı tahsil edilir.  
Erken Ödeme Tazminatı =  $13.151,79 \times \%2 = \mathbf{263,04 \text{ TL}}$

- ç) Kredi vadesi sonuna kadar kalan 90 taksit, ödeme tarihleri değişmeyecek şekilde, yeni oluşan 72.307,01 TL tutarlı Kalan Anapara üzerinden yeniden hesaplanır.

$$\text{Taksit Tutarı} = 70.307,01 \div \left[ \frac{1}{(1+\%1)^{1,33}} + \frac{1}{(1+\%1)^{2,33}} + \frac{1}{(1+\%1)^{3,33}} + \dots + \frac{1}{(1+\%1)^{90,33}} \right] = 1.226,25 \text{ TL}$$

#### Örnek 4:

Tüketicinin 90. taksitten 10 gün önce, 10.06.2022 tarihinde 13.750 TL tutarında erken ödeme yapmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) 10.06.2022 tarihi itibarı ile biriken faiz tutarı tahsil edilir.

$$\text{Tahsil Edilecek Faiz} = (38.080,47 \times \%1 \times 21) / 30 = \mathbf{266,56 \text{ TL}}$$

- b) Kalan tutar ödeme tarihi itibarı ile 38.080,47 TL olan Kalan Anapara'dan düşülür.

$$\text{Anaparadan Düşülecek Tutar} = 13.750 - 266,56 = \mathbf{13.483,44 \text{ TL}}$$

$$\text{Ödeme Sonrası Kalan Anapara} = 38.080,47 - 13.483,44 = \mathbf{24.597,03 \text{ TL}}$$

- c) Erken ödenen Anapara üzerinden %1 oranında erken ödeme tazminatı tahsil edilir.

$$\text{Erken Ödeme Tazminatı} = 13.483,44 \times \%1 = \mathbf{134,83 \text{ TL}}$$

- ç) Kredi vadesi sonuna kadar kalan 30 taksit, ödeme tarihleri değişmeyecek şekilde, yeni oluşan 24.597,03 TL tutarlı Kalan Anapara üzerinden yeniden hesaplanır.

$$\text{Taksit Tutarı} = 24.597,03 \div \left[ \frac{1}{(1+\%1)^{1,33}} + \frac{1}{(1+\%1)^{2,33}} + \frac{1}{(1+\%1)^{3,33}} + \dots + \frac{1}{(1+\%1)^{30,33}} \right] = 956,23 \text{ TL}$$

#### Örnek 5:

Tüketicinin kredinin tamamını 30. taksitin ödeneceği 20.06.2017 tarihinde erken kapatmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) Tüketiciden 20 taksit ile birlikte sonraki taksitler içindeki kalan anapara borcu tahsil edilir.

$$\text{Tahsil Edilecek Tutar} = 1.434,71 + 84.878,68 = \mathbf{86.313,39 \text{ TL}}$$

- b) Erken ödenen anapara üzerinden %2 oranında erken ödeme tazminatı tahsil edilir.

$$\text{Erken Ödeme Tazminatı} = 84.878,68 \times \%2 = \mathbf{1.697,57 \text{ TL}}$$

#### Örnek 6:

Tüketicinin kredinin tamamını 90. taksitten 10 gün önce, 10.06.2022 tarihinde erken kapatmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) 10.06.2022 tarihi itibarı ile biriken faiz tutarı tahsil edilir.

$$\text{Tahsil Edilecek Faiz} = (38.080,47 \times \%1 \times 21) / 30 = \mathbf{266,56 \text{ TL}}$$

- b) 10.06.2022 tarihi itibarı ile sonraki taksitler içinde kalan **38.080,47** TL tutarlı anapara borcu tahsil edilir.

- c) Erken ödenen anapara üzerinden %1 oranında erken ödeme tazminatı tahsil edilir.

$$\text{Erken Ödeme Tazminatı} = 38.080,47 \times \%1 = \mathbf{380,80 \text{ TL}}$$

**Kredi Faizinin Tamamının veya Bir Kısımının Peşin Olarak Tahsil Edildiği Kredilerde  
Tüketicinin Erken Ödeme Yapması Durumunda Tüketicie Yapılacak Peşin Faiz  
İadesine İlişkin Esaslar ve Örnekler**

|                           |              |
|---------------------------|--------------|
| Kredi Miktarı             | : 100.000 TL |
| Vade                      | : 120 Ay     |
| Aylık Akdi Faiz Oranı     | : % 1,0420   |
| İndirimli Faiz Oranı      | : % 1,0000   |
| Peşin Faiz Tahsilat Oranı | : % 2        |
| KKDF Oranı                | : % 0        |
| BSMV Oranı                | : % 0        |

**Not :** “Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Reeskont Dağılımı” ve “Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Tahakkuk Eden Kısmı” isimli sütunlar standart bir ödeme planında yer almamakla birlikte aşağıda yer verilecek örneklerle ilişkin hesaplamaların daha kolay anlaşılmasını sağlamak amacı ile ödeme planlarına dahil edilmiştir.

**Ödeme Planı**

| Dönem | Tarih      | Taksit   | Faiz     | Fon  | Vergi | Anapara | Kalan Anapara | Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Reeskont Dağılımı | Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Tahakkuk Eden Kısmı |
|-------|------------|----------|----------|------|-------|---------|---------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 0     | 20.12.2014 | 2.000,00 | 2.000,00 | 0,00 | 0,00  | 0,00    | 100.000,00    |                                                                |                                                                  |
| 1     | 20.01.2015 | 1.434,71 | 1.000,00 | 0,00 | 0,00  | 434,71  | 99.565,29     | 27,71                                                          | 27,71                                                            |
| 2     | 20.02.2015 | 1.434,71 | 995,65   | 0,00 | 0,00  | 439,06  | 99.126,23     | 27,59                                                          | 55,31                                                            |
| 3     | 20.03.2015 | 1.434,71 | 991,26   | 0,00 | 0,00  | 443,45  | 98.682,79     | 27,47                                                          | 82,78                                                            |
| 4     | 20.04.2015 | 1.434,71 | 986,83   | 0,00 | 0,00  | 447,88  | 98.234,91     | 27,35                                                          | 110,13                                                           |
| 5     | 20.05.2015 | 1.434,71 | 982,35   | 0,00 | 0,00  | 452,36  | 97.782,54     | 27,23                                                          | 137,35                                                           |
| 6     | 20.06.2015 | 1.434,71 | 977,83   | 0,00 | 0,00  | 456,88  | 97.325,66     | 27,10                                                          | 164,45                                                           |
| 7     | 20.07.2015 | 1.434,71 | 973,26   | 0,00 | 0,00  | 461,45  | 96.864,21     | 26,97                                                          | 191,43                                                           |
| 8     | 20.08.2015 | 1.434,71 | 968,64   | 0,00 | 0,00  | 466,07  | 96.398,14     | 26,85                                                          | 218,27                                                           |
| 9     | 20.09.2015 | 1.434,71 | 963,98   | 0,00 | 0,00  | 470,73  | 95.927,41     | 26,72                                                          | 244,99                                                           |
| 10    | 20.10.2015 | 1.434,71 | 959,27   | 0,00 | 0,00  | 475,44  | 95.451,98     | 26,59                                                          | 271,57                                                           |
| 11    | 20.11.2015 | 1.434,71 | 954,52   | 0,00 | 0,00  | 480,19  | 94.971,79     | 26,45                                                          | 298,03                                                           |
| 12    | 20.12.2015 | 1.434,71 | 949,72   | 0,00 | 0,00  | 484,99  | 94.486,80     | 26,32                                                          | 324,35                                                           |
| 13    | 20.01.2016 | 1.434,71 | 944,87   | 0,00 | 0,00  | 489,84  | 93.996,95     | 26,19                                                          | 350,53                                                           |
| 14    | 20.02.2016 | 1.434,71 | 939,97   | 0,00 | 0,00  | 494,74  | 93.502,21     | 26,05                                                          | 376,58                                                           |

Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği

| Dönem | Tarih      | Taksit   | Faiz   | Fon  | Vergi | Anapara | Kalan Anapara | Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Reeskont Dağılımı | Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Tahakkuk Eden Kısmı |
|-------|------------|----------|--------|------|-------|---------|---------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 15    | 20.03.2016 | 1.434,71 | 935,02 | 0,00 | 0,00  | 499,69  | 93.002,53     | 25,91                                                          | 402,50                                                           |
| 16    | 20.04.2016 | 1.434,71 | 930,03 | 0,00 | 0,00  | 504,68  | 92.497,84     | 25,77                                                          | 428,27                                                           |
| 17    | 20.05.2016 | 1.434,71 | 924,98 | 0,00 | 0,00  | 509,73  | 91.988,11     | 25,64                                                          | 453,91                                                           |
| 18    | 20.06.2016 | 1.434,71 | 919,88 | 0,00 | 0,00  | 514,83  | 91.473,28     | 25,49                                                          | 479,40                                                           |
| 19    | 20.07.2016 | 1.434,71 | 914,73 | 0,00 | 0,00  | 519,98  | 90.953,31     | 25,35                                                          | 504,75                                                           |
| 20    | 20.08.2016 | 1.434,71 | 909,53 | 0,00 | 0,00  | 525,18  | 90.428,13     | 25,21                                                          | 529,96                                                           |
| 21    | 20.09.2016 | 1.434,71 | 904,28 | 0,00 | 0,00  | 530,43  | 89.897,70     | 25,06                                                          | 555,02                                                           |
| 22    | 20.10.2016 | 1.434,71 | 898,98 | 0,00 | 0,00  | 535,73  | 89.361,97     | 24,91                                                          | 579,94                                                           |
| 23    | 20.11.2016 | 1.434,71 | 893,62 | 0,00 | 0,00  | 541,09  | 88.820,88     | 24,77                                                          | 604,70                                                           |
| 24    | 20.12.2016 | 1.434,71 | 888,21 | 0,00 | 0,00  | 546,50  | 88.274,38     | 24,62                                                          | 629,32                                                           |
| 25    | 20.01.2017 | 1.434,71 | 882,74 | 0,00 | 0,00  | 551,97  | 87.722,41     | 24,46                                                          | 653,78                                                           |
| 26    | 20.02.2017 | 1.434,71 | 877,22 | 0,00 | 0,00  | 557,49  | 87.164,93     | 24,31                                                          | 678,09                                                           |
| 27    | 20.03.2017 | 1.434,71 | 871,65 | 0,00 | 0,00  | 563,06  | 86.601,87     | 24,16                                                          | 702,25                                                           |
| 28    | 20.04.2017 | 1.434,71 | 866,02 | 0,00 | 0,00  | 568,69  | 86.033,18     | 24,00                                                          | 726,25                                                           |
| 29    | 20.05.2017 | 1.434,71 | 860,33 | 0,00 | 0,00  | 574,38  | 85.458,80     | 23,84                                                          | 750,10                                                           |
| 30    | 20.06.2017 | 1.434,71 | 854,59 | 0,00 | 0,00  | 580,12  | 84.878,68     | 23,68                                                          | 773,78                                                           |
| 31    | 20.07.2017 | 1.434,71 | 848,79 | 0,00 | 0,00  | 585,92  | 84.292,76     | 23,52                                                          | 797,30                                                           |
| 32    | 20.08.2017 | 1.434,71 | 842,93 | 0,00 | 0,00  | 591,78  | 83.700,97     | 23,36                                                          | 820,66                                                           |
| 33    | 20.09.2017 | 1.434,71 | 837,01 | 0,00 | 0,00  | 597,70  | 83.103,27     | 23,20                                                          | 843,86                                                           |
| 34    | 20.10.2017 | 1.434,71 | 831,03 | 0,00 | 0,00  | 603,68  | 82.499,60     | 23,03                                                          | 866,89                                                           |
| 35    | 20.11.2017 | 1.434,71 | 825,00 | 0,00 | 0,00  | 609,71  | 81.889,88     | 22,86                                                          | 889,76                                                           |
| 36    | 20.12.2017 | 1.434,71 | 818,90 | 0,00 | 0,00  | 615,81  | 81.274,07     | 22,70                                                          | 912,45                                                           |
| 37    | 20.01.2018 | 1.434,71 | 812,74 | 0,00 | 0,00  | 621,97  | 80.652,10     | 22,52                                                          | 934,98                                                           |
| 38    | 20.02.2018 | 1.434,71 | 806,52 | 0,00 | 0,00  | 628,19  | 80.023,92     | 22,35                                                          | 957,33                                                           |
| 39    | 20.03.2018 | 1.434,71 | 800,24 | 0,00 | 0,00  | 634,47  | 79.389,44     | 22,18                                                          | 979,51                                                           |
| 40    | 20.04.2018 | 1.434,71 | 793,89 | 0,00 | 0,00  | 640,82  | 78.748,63     | 22,00                                                          | 1.001,51                                                         |
| 41    | 20.05.2018 | 1.434,71 | 787,49 | 0,00 | 0,00  | 647,22  | 78.101,41     | 21,82                                                          | 1.023,33                                                         |

# Yönetmelikler

| Dönem | Tarih      | Taksit   | Faiz   | Fon  | Vergi | Anapara | Kalan Anapara | Peşin Tahsil Edilen Faiz Aylar İtibarı ile Reeskont Dağılımı | Peşin Tahsil Edilen Faiz Aylar İtibarı ile Tahakkuk Eden Kısmı |
|-------|------------|----------|--------|------|-------|---------|---------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 42    | 20.06.2018 | 1.434,71 | 781,01 | 0,00 | 0,00  | 653,70  | 77.447,71     | 21,65                                                        | 1.044,98                                                       |
| 43    | 20.07.2018 | 1.434,71 | 774,48 | 0,00 | 0,00  | 660,23  | 76.787,48     | 21,46                                                        | 1.066,44                                                       |
| 44    | 20.08.2018 | 1.434,71 | 767,87 | 0,00 | 0,00  | 666,83  | 76.120,64     | 21,28                                                        | 1.087,72                                                       |
| 45    | 20.09.2018 | 1.434,71 | 761,21 | 0,00 | 0,00  | 673,50  | 75.447,14     | 21,10                                                        | 1.108,82                                                       |
| 46    | 20.10.2018 | 1.434,71 | 754,47 | 0,00 | 0,00  | 680,24  | 74.766,90     | 20,91                                                        | 1.129,73                                                       |
| 47    | 20.11.2018 | 1.434,71 | 747,67 | 0,00 | 0,00  | 687,04  | 74.079,86     | 20,72                                                        | 1.150,45                                                       |
| 48    | 20.12.2018 | 1.434,71 | 740,80 | 0,00 | 0,00  | 693,91  | 73.385,95     | 20,53                                                        | 1.170,98                                                       |
| 49    | 20.01.2019 | 1.434,71 | 733,86 | 0,00 | 0,00  | 700,85  | 72.685,10     | 20,34                                                        | 1.191,32                                                       |
| 50    | 20.02.2019 | 1.434,71 | 726,85 | 0,00 | 0,00  | 707,86  | 71.977,24     | 20,14                                                        | 1.211,46                                                       |
| 51    | 20.03.2019 | 1.434,71 | 719,77 | 0,00 | 0,00  | 714,94  | 71.262,31     | 19,95                                                        | 1.231,41                                                       |
| 52    | 20.04.2019 | 1.434,71 | 712,62 | 0,00 | 0,00  | 722,09  | 70.540,22     | 19,75                                                        | 1.251,16                                                       |
| 53    | 20.05.2019 | 1.434,71 | 705,40 | 0,00 | 0,00  | 729,31  | 69.810,91     | 19,55                                                        | 1.270,71                                                       |
| 54    | 20.06.2019 | 1.434,71 | 698,11 | 0,00 | 0,00  | 736,60  | 69.074,31     | 19,35                                                        | 1.290,06                                                       |
| 55    | 20.07.2019 | 1.434,71 | 690,74 | 0,00 | 0,00  | 743,97  | 68.330,35     | 19,14                                                        | 1.309,20                                                       |
| 56    | 20.08.2019 | 1.434,71 | 683,30 | 0,00 | 0,00  | 751,41  | 67.578,94     | 18,94                                                        | 1.328,14                                                       |
| 57    | 20.09.2019 | 1.434,71 | 675,79 | 0,00 | 0,00  | 758,92  | 66.820,02     | 18,73                                                        | 1.346,87                                                       |
| 58    | 20.10.2019 | 1.434,71 | 668,20 | 0,00 | 0,00  | 766,51  | 66.053,51     | 18,52                                                        | 1.365,39                                                       |
| 59    | 20.11.2019 | 1.434,71 | 660,54 | 0,00 | 0,00  | 774,17  | 65.279,34     | 18,31                                                        | 1.383,69                                                       |
| 60    | 20.12.2019 | 1.434,71 | 652,79 | 0,00 | 0,00  | 781,92  | 64.497,42     | 18,09                                                        | 1.401,78                                                       |
| 61    | 20.01.2020 | 1.434,71 | 644,97 | 0,00 | 0,00  | 789,74  | 63.707,68     | 17,87                                                        | 1.419,66                                                       |
| 62    | 20.02.2020 | 1.434,71 | 637,08 | 0,00 | 0,00  | 797,63  | 62.910,05     | 17,66                                                        | 1.437,32                                                       |
| 63    | 20.03.2020 | 1.434,71 | 629,10 | 0,00 | 0,00  | 805,61  | 62.104,44     | 17,44                                                        | 1.454,75                                                       |
| 64    | 20.04.2020 | 1.434,71 | 621,04 | 0,00 | 0,00  | 813,67  | 61.290,78     | 17,21                                                        | 1.471,96                                                       |
| 65    | 20.05.2020 | 1.434,71 | 612,91 | 0,00 | 0,00  | 821,80  | 60.468,98     | 16,99                                                        | 1.488,95                                                       |
| 66    | 20.06.2020 | 1.434,71 | 604,69 | 0,00 | 0,00  | 830,02  | 59.638,96     | 16,76                                                        | 1.505,71                                                       |
| 67    | 20.07.2020 | 1.434,71 | 596,39 | 0,00 | 0,00  | 838,32  | 58.800,64     | 16,53                                                        | 1.522,24                                                       |
| 68    | 20.08.2020 | 1.434,71 | 588,01 | 0,00 | 0,00  | 846,70  | 57.953,93     | 16,30                                                        | 1.538,53                                                       |

Konut Finansmanı Sözleşmeleri Yönetmeliği

| Dönem | Tarih      | Taksit   | Faiz   | Fon  | Vergi | Anapara  | Kalan Anapara | Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Reeskont Dağılımı | Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Tahakkuk Eden Kısmı |
|-------|------------|----------|--------|------|-------|----------|---------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 69    | 20.09.2020 | 1.434,71 | 579,54 | 0,00 | 0,00  | 855,17   | 57.098,76     | 16,06                                                          | 1.554,59                                                         |
| 70    | 20.10.2020 | 1.434,71 | 570,99 | 0,00 | 0,00  | 863,72   | 56.235,04     | 15,82                                                          | 1.570,42                                                         |
| 71    | 20.11.2020 | 1.434,71 | 562,35 | 0,00 | 0,00  | 872,36   | 55.362,68     | 15,59                                                          | 1.586,00                                                         |
| 72    | 20.12.2020 | 1.434,71 | 553,63 | 0,00 | 0,00  | 881,08   | 54.481,60     | 15,34                                                          | 1.601,35                                                         |
| 73    | 20.01.2021 | 1.434,71 | 544,82 | 0,00 | 0,00  | 889,89   | 53.591,71     | 15,10                                                          | 1.616,45                                                         |
| 74    | 20.02.2021 | 1.434,71 | 535,92 | 0,00 | 0,00  | 898,79   | 52.692,91     | 14,85                                                          | 1.631,30                                                         |
| 75    | 20.03.2021 | 1.434,71 | 526,93 | 0,00 | 0,00  | 907,78   | 51.785,13     | 14,60                                                          | 1.645,90                                                         |
| 76    | 20.04.2021 | 1.434,71 | 517,85 | 0,00 | 0,00  | 916,86   | 50.868,28     | 14,35                                                          | 1.660,25                                                         |
| 77    | 20.05.2021 | 1.434,71 | 508,68 | 0,00 | 0,00  | 926,03   | 49.942,25     | 14,10                                                          | 1.674,35                                                         |
| 78    | 20.06.2021 | 1.434,71 | 499,42 | 0,00 | 0,00  | 935,29   | 49.006,96     | 13,84                                                          | 1.688,19                                                         |
| 79    | 20.07.2021 | 1.434,71 | 490,07 | 0,00 | 0,00  | 944,64   | 48.062,32     | 13,58                                                          | 1.701,77                                                         |
| 80    | 20.08.2021 | 1.434,71 | 480,62 | 0,00 | 0,00  | 954,09   | 47.108,24     | 13,32                                                          | 1.715,09                                                         |
| 81    | 20.09.2021 | 1.434,71 | 471,08 | 0,00 | 0,00  | 963,63   | 46.144,61     | 13,06                                                          | 1.728,15                                                         |
| 82    | 20.10.2021 | 1.434,71 | 461,45 | 0,00 | 0,00  | 973,26   | 45.171,35     | 12,79                                                          | 1.740,94                                                         |
| 83    | 20.11.2021 | 1.434,71 | 451,71 | 0,00 | 0,00  | 983,00   | 44.188,35     | 12,52                                                          | 1.753,46                                                         |
| 84    | 20.12.2021 | 1.434,71 | 441,88 | 0,00 | 0,00  | 992,83   | 43.195,52     | 12,25                                                          | 1.765,70                                                         |
| 85    | 20.01.2022 | 1.434,71 | 431,96 | 0,00 | 0,00  | 1.002,75 | 42.192,77     | 11,97                                                          | 1.777,67                                                         |
| 86    | 20.02.2022 | 1.434,71 | 421,93 | 0,00 | 0,00  | 1.012,78 | 41.179,99     | 11,69                                                          | 1.789,37                                                         |
| 87    | 20.03.2022 | 1.434,71 | 411,80 | 0,00 | 0,00  | 1.022,91 | 40.157,08     | 11,41                                                          | 1.800,78                                                         |
| 88    | 20.04.2022 | 1.434,71 | 401,57 | 0,00 | 0,00  | 1.033,14 | 39.123,94     | 11,13                                                          | 1.811,91                                                         |
| 89    | 20.05.2022 | 1.434,71 | 391,24 | 0,00 | 0,00  | 1.043,47 | 38.080,47     | 10,84                                                          | 1.822,75                                                         |
| 90    | 20.06.2022 | 1.434,71 | 380,80 | 0,00 | 0,00  | 1.053,90 | 37.026,56     | 10,55                                                          | 1.833,31                                                         |
| 91    | 20.07.2022 | 1.434,71 | 370,27 | 0,00 | 0,00  | 1.064,44 | 35.962,12     | 10,26                                                          | 1.843,57                                                         |
| 92    | 20.08.2022 | 1.434,71 | 359,62 | 0,00 | 0,00  | 1.075,09 | 34.887,03     | 9,97                                                           | 1.853,53                                                         |
| 93    | 20.09.2022 | 1.434,71 | 348,87 | 0,00 | 0,00  | 1.085,84 | 33.801,19     | 9,67                                                           | 1.863,20                                                         |
| 94    | 20.10.2022 | 1.434,71 | 338,01 | 0,00 | 0,00  | 1.096,70 | 32.704,49     | 9,37                                                           | 1.872,57                                                         |
| 95    | 20.11.2022 | 1.434,71 | 327,04 | 0,00 | 0,00  | 1.107,66 | 31.596,83     | 9,06                                                           | 1.881,64                                                         |

## Yönetmelikler

| Dönem         | Tarih      | Taksit            | Faiz             | Fon         | Vergi       | Anapara           | Kalan Anapara | Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Reeskont Dağılımı | Peşin Tahsil Edilen Faizin Aylar İtibarı ile Tahakkuk Eden Kısmı |
|---------------|------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|-------------------|---------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 96            | 20.12.2022 | 1.434,71          | 315,97           | 0,00        | 0,00        | 1.118,74          | 30.478,09     | 8,76                                                           | 1.890,39                                                         |
| 97            | 20.01.2023 | 1.434,71          | 304,78           | 0,00        | 0,00        | 1.129,93          | 29.348,16     | 8,45                                                           | 1.898,84                                                         |
| 98            | 20.02.2023 | 1.434,71          | 293,48           | 0,00        | 0,00        | 1.141,23          | 28.206,93     | 8,13                                                           | 1.906,97                                                         |
| 99            | 20.03.2023 | 1.434,71          | 282,07           | 0,00        | 0,00        | 1.152,64          | 27.054,29     | 7,82                                                           | 1.914,79                                                         |
| 100           | 20.04.2023 | 1.434,71          | 270,54           | 0,00        | 0,00        | 1.164,17          | 25.890,13     | 7,50                                                           | 1.922,29                                                         |
| 101           | 20.05.2023 | 1.434,71          | 258,90           | 0,00        | 0,00        | 1.175,81          | 24.714,32     | 7,18                                                           | 1.929,46                                                         |
| 102           | 20.06.2023 | 1.434,71          | 247,14           | 0,00        | 0,00        | 1.187,57          | 23.526,75     | 6,85                                                           | 1.936,31                                                         |
| 103           | 20.07.2023 | 1.434,71          | 235,27           | 0,00        | 0,00        | 1.199,44          | 22.327,31     | 6,52                                                           | 1.942,83                                                         |
| 104           | 20.08.2023 | 1.434,71          | 223,27           | 0,00        | 0,00        | 1.211,44          | 21.115,87     | 6,19                                                           | 1.949,02                                                         |
| 105           | 20.09.2023 | 1.434,71          | 211,16           | 0,00        | 0,00        | 1.223,55          | 19.892,32     | 5,85                                                           | 1.954,87                                                         |
| 106           | 20.10.2023 | 1.434,71          | 198,92           | 0,00        | 0,00        | 1.235,79          | 18.656,54     | 5,51                                                           | 1.960,39                                                         |
| 107           | 20.11.2023 | 1.434,71          | 186,57           | 0,00        | 0,00        | 1.248,14          | 17.408,39     | 5,17                                                           | 1.965,56                                                         |
| 108           | 20.12.2023 | 1.434,71          | 174,08           | 0,00        | 0,00        | 1.260,63          | 16.147,77     | 4,82                                                           | 1.970,38                                                         |
| 109           | 20.01.2024 | 1.434,71          | 161,48           | 0,00        | 0,00        | 1.273,23          | 14.874,53     | 4,48                                                           | 1.974,86                                                         |
| 110           | 20.02.2024 | 1.434,71          | 148,75           | 0,00        | 0,00        | 1.285,96          | 13.588,57     | 4,12                                                           | 1.978,98                                                         |
| 111           | 20.03.2024 | 1.434,71          | 135,89           | 0,00        | 0,00        | 1.298,82          | 12.289,75     | 3,77                                                           | 1.982,74                                                         |
| 112           | 20.04.2024 | 1.434,71          | 122,90           | 0,00        | 0,00        | 1.311,81          | 10.977,93     | 3,41                                                           | 1.986,15                                                         |
| 113           | 20.05.2024 | 1.434,71          | 109,78           | 0,00        | 0,00        | 1.324,93          | 9.653,00      | 3,04                                                           | 1.989,19                                                         |
| 114           | 20.06.2024 | 1.434,71          | 96,53            | 0,00        | 0,00        | 1.338,18          | 8.314,83      | 2,68                                                           | 1.991,87                                                         |
| 115           | 20.07.2024 | 1.434,71          | 83,15            | 0,00        | 0,00        | 1.351,56          | 6.963,26      | 2,30                                                           | 1.994,17                                                         |
| 116           | 20.08.2024 | 1.434,71          | 69,63            | 0,00        | 0,00        | 1.365,08          | 5.598,19      | 1,93                                                           | 1.996,10                                                         |
| 117           | 20.09.2024 | 1.434,71          | 55,98            | 0,00        | 0,00        | 1.378,73          | 4.219,46      | 1,55                                                           | 1.997,65                                                         |
| 118           | 20.10.2024 | 1.434,71          | 42,19            | 0,00        | 0,00        | 1.392,51          | 2.826,94      | 1,17                                                           | 1.998,82                                                         |
| 119           | 20.11.2024 | 1.434,71          | 28,27            | 0,00        | 0,00        | 1.406,44          | 1.420,50      | 0,78                                                           | 1.999,61                                                         |
| 120           | 20.12.2024 | 1.434,71          | 14,21            | 0,00        | 0,00        | 1.420,50          | 0,00          | 0,39                                                           | 2.000,00                                                         |
| <b>TOPLAM</b> |            | <b>174.165,14</b> | <b>74.165,14</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>100.000,00</b> | <b>-</b>      | <b>2.000,00</b>                                                | <b>-</b>                                                         |

**Örnek 1:**

Tüketicinin 20. taksitin ödeneceği 20.08.2016 tarihinde toplam 13.750 TL tutarında ödeme yapmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) 20.08.2016 tarihi itibarı ile biriken faiz tutarı tahsil edilir.  
Tahsil Edilecek Faiz =  $(90.953,31 \times \%1 \times 30) / 30 = \mathbf{909,53 \text{ TL}}$
- b) Kalan tutar ödeme tarihi itibarı ile 90.953,31 TL olan Kalan Anapara'dan düşülür.  
Anaparadan Düşülecek Tutar =  $13.750 - 909,53 = \mathbf{12.840,47 \text{ TL}}$   
Ödeme Sonrası Kalan Anapara =  $90.953,31 - 12.840,47 = \mathbf{78.112,84 \text{ TL}}$
- c) Erken ödenen anapara üzerinden %2 oranında erken ödeme tazminatı tahsil edilir.  
Erken Ödenen Anapara =  $12.840,47 - 525,18 = \mathbf{12.315,29 \text{ TL}}$   
Erken Ödeme Tazminatı =  $12.315,29 \times \%2 = \mathbf{246,31 \text{ TL}}$
- ç) Kredi vadesi sonuna kadar kalan 100 taksit, ödeme tarihleri değişmeyecek şekilde, yeni oluşan 78.112,84 TL tutarlı Kalan Anapara üzerinden yeniden hesaplanır.

$$\text{Taksit Tutarı} = 78.112,84 \div \left[ \frac{1}{(1+\%1)^1} + \frac{1}{(1+\%1)^2} + \frac{1}{(1+\%1)^3} + \dots + \frac{1}{(1+\%1)^{100}} \right] = 1.239,32 \text{ TL}$$

- d) Peşin tahsil edilen faizin tahakkuk eden ve kalan kısmı hesaplanır.  
Tahakkuk Eden Peşin Faiz =  $27,71 + 27,59 + 27,47 + \dots + 25,21 = \mathbf{529,96 \text{ TL}}$   
Kalan Peşin Faiz =  $2.000 - 529,96 = \mathbf{1.470,04 \text{ TL}}$
- e) Kalan peşin faizin erken ödenen 12.315,29 TL tutarlı anaparaya ve kalan 100 taksite karşılık gelen kısmı hesaplanarak tüketiciye iade edilir.

Tüketiciye İade Edilecek Peşin Faiz Tutarı =

$$1.470,04 \times \left[ 1 - \frac{[(78.112,84 \times \%1 \times 30) + (77.654,65 \times \%1 \times 30) + (77.191,87 \times \%1 \times 30) + \dots + (1.226,75 \times \%1 \times 30)]}{[(90.428,13 \times \%1 \times 30) + (89.897,70 \times \%1 \times 30) + (89.361,97 \times \%1 \times 30) + \dots + (1.420,50 \times \%1 \times 30)]} \right] \\ = \mathbf{200,20 \text{ TL}}$$

**Örnek 2:**

Tüketicinin 20. taksitten 10 gün önce, 10.08.2016 tarihinde 13.750 TL tutarında erken ödeme yapmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) 10.08.2016 tarihi itibarı ile biriken faiz tutarı tahsil edilir.  
Tahsil Edilecek Faiz =  $(90.953,31 \times \%1 \times 21) / 30 = \mathbf{636,67 \text{ TL}}$
- b) Kalan tutar ödeme tarihi itibarı ile 90.953,31 TL olan Kalan Anapara'dan düşülür.  
Anaparadan Düşülecek Tutar =  $13.750 - 636,67 = \mathbf{13.113,33 \text{ TL}}$   
Ödeme Sonrası Kalan Anapara =  $90.953,31 - 13.113,33 = \mathbf{77.839,98 \text{ TL}}$
- c) Erken ödenen anapara üzerinden %2 oranında erken ödeme tazminatı tahsil edilir.  
Erken Ödeme Tazminatı =  $13.113,33 \times \%2 = \mathbf{262,27 \text{ TL}}$
- ç) Kredi vadesi sonuna kadar kalan 100 taksit, ödeme tarihleri değişmeyecek şekilde, yeni oluşan 77.839,98 TL tutarlı Kalan Anapara üzerinden yeniden hesaplanır.

$$\text{Taksit Tutarı} = 77.839,98 \div \left[ \frac{1}{(1+\%1)^{1,36}} + \frac{1}{(1+\%1)^{2,36}} + \frac{1}{(1+\%1)^{3,36}} + \dots + \frac{1}{(1+\%1)^{100,36}} \right] = 1.239,47 \text{ TL}$$

- d) Peşin tahsil edilen faizin tahakkuk eden ve kalan kısmı hesaplanır.

$$\text{Tahakkuk Eden Peşin Faiz} = 27,71 + 27,59 + 27,47 + \dots + 17,64 = \mathbf{522,40 \text{ TL}}$$

$$\text{Kalan Peşin Faiz} = 2.000 - 522,40 = \mathbf{1.477,60 \text{ TL}}$$

- e) Kalan peşin faizin erken ödenen 13.113,33 TL tutarlı anaparaya ve kalan 100 taksite karşılık gelen kısmı hesaplanarak tüketiciye iade edilir.

Tüketiciye İade Edilecek Peşin Faiz Tutarı =

$$1.477,60 \times \left[ 1 - \frac{[(77.839,98 \times \%1 \times 41 + 30) + (77.664,32 \times \%1 \times 30 + 30) + (77.201,50 \times \%1 \times 30 + 30) + \dots + (1.227,63 \times \%1 \times 30 + 30)]}{[(90.953,31 \times \%1 \times 10 + 30) + (90.428,13 \times \%1 \times 30 + 30) + (89.897,70 \times \%1 \times 30 + 30) + \dots + (1.420,50 \times \%1 \times 30 + 30)]} \right] \\ = \mathbf{200,50 \text{ TL}}$$

### Örnek 3:

Tüketicinin kredinin tamamını 20. taksitin ödeneceği 20.08.2016 tarihinde erken kapatmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) Tüketiciden 20 taksit ile birlikte sonraki taksitler içindeki kalan anapara borcu tahsil edilir.

$$\text{Tahsil Edilecek Tutar} = 1.434,71 + 90.428,13 = \mathbf{91.862,84 \text{ TL}}$$

- b) Erken ödenen anapara üzerinden %2 oranında erken ödeme tazminatı tahsil edilir.

- c) Erken Ödeme Tazminatı =  $90.428,13 \times \%2 = \mathbf{1.808,56 \text{ TL}}$

Peşin tahsil edilen faizin tahakkuk eden ve kalan kısmı hesaplanır.

$$\text{Tahakkuk Eden Peşin Faiz} = 27,71 + 27,59 + 27,47 + \dots + 25,21 = \mathbf{529,96 \text{ TL}}$$

$$\text{Kalan Peşin Faiz} = 2.000 - 529,96 = \mathbf{1.470,04 \text{ TL}}$$

- ç) Kalan peşin faiz tutarı tüketiciye iade edilir.

$$\text{Tüketiciye İade Edilecek Peşin Faiz Tutarı} = \text{Kalan Peşin Faiz} = \mathbf{1.470,04 \text{ TL}}$$

### Örnek 4:

Tüketicinin kredinin tamamını 20. Taksitten 10 gün önce 10.08.2016'da kapatmak istemesi durumunda aşağıdaki işlemler yapılır:

- a) 10.08.2016 tarihi itibarı ile biriken faiz tutarı tahsil edilir.

$$\text{Tahsil Edilecek Faiz} = (90.953,31 \times \%1 \times 21) / 30 = \mathbf{636,67 \text{ TL}}$$

- b) 10.08.2016 tarihi itibarı ile sonraki taksitler içinde kalan **90.953.31 TL** tutarlı anapara borcu tahsil edilir

- c) Erken ödenen anapara üzerinden %2 oranında erken ödeme tazminatı tahsil edilir.

$$\text{Erken Ödeme Tazminatı} = 90.953,31 \times \%2 = \mathbf{1.819,07 \text{ TL}}$$

- ç) Peşin tahsil edilen faizin tahakkuk eden ve kalan kısmı hesaplanır.

$$\text{Tahakkuk Eden Peşin Faiz} = 27,71 + 27,59 + 27,47 + \dots + 17,64 = \mathbf{522,40 \text{ TL}}$$

- d) Kalan Peşin Faiz =  $2.000 - 522,40 = \mathbf{1.477,60 \text{ TL}}$

Kalan peşin faiz tutarı tüketiciye iade edilir.

$$\text{Tüketiciye İade Edilecek Peşin Faiz Tutarı} = \text{Kalan Peşin Faiz} = \mathbf{1.477,60 \text{ TL}}$$

## Ek- 4

**Tüketicinin Temerrüde Düşmesi veya Geç Ödemede Bulunması Durumunda Talep Edilebilecek Gecikme Faizinin Hesaplanmasına İlişkin Esaslar ve Örnek**

Kredi Miktarı : 50.000 TL  
 Vade : 120 Ay  
 Aylık Akdi Faiz Oranı : % 1,00  
 KKDF Oranı : % 0  
 BSMV Oranı : % 0

**Ödeme Planı**

| Dönem | Tarih      | Taksit | Faiz   | Fon  | Vergi | Anapara | Kalan Anapara |
|-------|------------|--------|--------|------|-------|---------|---------------|
| 1     | 15.05.2015 | 717,35 | 500,00 | 0,00 | 0,00  | 217,35  | 49.782,65     |
| 2     | 15.06.2015 | 717,35 | 497,83 | 0,00 | 0,00  | 219,53  | 49.563,12     |
| 3     | 15.07.2015 | 717,35 | 495,63 | 0,00 | 0,00  | 221,72  | 49.341,39     |
| 4     | 15.08.2015 | 717,35 | 493,41 | 0,00 | 0,00  | 223,94  | 49.117,45     |
| 5     | 15.09.2015 | 717,35 | 491,17 | 0,00 | 0,00  | 226,18  | 48.891,27     |
| 6     | 15.10.2015 | 717,35 | 488,91 | 0,00 | 0,00  | 228,44  | 48.662,83     |
| 7     | 15.11.2015 | 717,35 | 486,63 | 0,00 | 0,00  | 230,73  | 48.432,10     |
| 8     | 15.12.2015 | 717,35 | 484,32 | 0,00 | 0,00  | 233,03  | 48.199,07     |
| 9     | 15.01.2016 | 717,35 | 481,99 | 0,00 | 0,00  | 235,36  | 47.963,71     |
| 10    | 15.02.2016 | 717,35 | 479,64 | 0,00 | 0,00  | 237,72  | 47.725,99     |
| 11    | 15.03.2016 | 717,35 | 477,26 | 0,00 | 0,00  | 240,09  | 47.485,89     |
| 12    | 15.04.2016 | 717,35 | 474,86 | 0,00 | 0,00  | 242,50  | 47.243,40     |
| 13    | 15.05.2016 | 717,35 | 472,43 | 0,00 | 0,00  | 244,92  | 46.998,48     |
| 14    | 15.06.2016 | 717,35 | 469,98 | 0,00 | 0,00  | 247,37  | 46.751,11     |
| 15    | 15.07.2016 | 717,35 | 467,51 | 0,00 | 0,00  | 249,84  | 46.501,26     |
| 16    | 15.08.2016 | 717,35 | 465,01 | 0,00 | 0,00  | 252,34  | 46.248,92     |
| 17    | 15.09.2016 | 717,35 | 462,49 | 0,00 | 0,00  | 254,87  | 45.994,06     |
| 18    | 15.10.2016 | 717,35 | 459,94 | 0,00 | 0,00  | 257,41  | 45.736,64     |
| 19    | 15.11.2016 | 717,35 | 457,37 | 0,00 | 0,00  | 259,99  | 45.476,65     |
| 20    | 15.12.2016 | 717,35 | 454,77 | 0,00 | 0,00  | 262,59  | 45.214,07     |
| 21    | 15.01.2017 | 717,35 | 452,14 | 0,00 | 0,00  | 265,21  | 44.948,85     |
| 22    | 15.02.2017 | 717,35 | 449,49 | 0,00 | 0,00  | 267,87  | 44.680,98     |
| 23    | 15.03.2017 | 717,35 | 446,81 | 0,00 | 0,00  | 270,54  | 44.410,44     |
| 24    | 15.04.2017 | 717,35 | 444,10 | 0,00 | 0,00  | 273,25  | 44.137,19     |
| 25    | 15.05.2017 | 717,35 | 441,37 | 0,00 | 0,00  | 275,98  | 43.861,21     |

| Dönem | Tarih      | Taksit | Faiz   | Fon  | Vergi | Anapara | Kalan Anapara |
|-------|------------|--------|--------|------|-------|---------|---------------|
| 26    | 15.06.2017 | 717,35 | 438,61 | 0,00 | 0,00  | 278,74  | 43.582,46     |
| 27    | 15.07.2017 | 717,35 | 435,82 | 0,00 | 0,00  | 281,53  | 43.300,93     |
| 28    | 15.08.2017 | 717,35 | 433,01 | 0,00 | 0,00  | 284,35  | 43.016,59     |
| 29    | 15.09.2017 | 717,35 | 430,17 | 0,00 | 0,00  | 287,19  | 42.729,40     |
| 30    | 15.10.2017 | 717,35 | 427,29 | 0,00 | 0,00  | 290,06  | 42.439,34     |
| 31    | 15.11.2017 | 717,35 | 424,39 | 0,00 | 0,00  | 292,96  | 42.146,38     |
| 32    | 15.12.2017 | 717,35 | 421,46 | 0,00 | 0,00  | 295,89  | 41.850,49     |
| 33    | 15.01.2018 | 717,35 | 418,50 | 0,00 | 0,00  | 298,85  | 41.551,64     |
| 34    | 15.02.2018 | 717,35 | 415,52 | 0,00 | 0,00  | 301,84  | 41.249,80     |
| 35    | 15.03.2018 | 717,35 | 412,50 | 0,00 | 0,00  | 304,86  | 40.944,94     |
| 36    | 15.04.2018 | 717,35 | 409,45 | 0,00 | 0,00  | 307,91  | 40.637,04     |
| 37    | 15.05.2018 | 717,35 | 406,37 | 0,00 | 0,00  | 310,98  | 40.326,05     |
| 38    | 15.06.2018 | 717,35 | 403,26 | 0,00 | 0,00  | 314,09  | 40.011,96     |
| 39    | 15.07.2018 | 717,35 | 400,12 | 0,00 | 0,00  | 317,24  | 39.694,72     |
| 40    | 15.08.2018 | 717,35 | 396,95 | 0,00 | 0,00  | 320,41  | 39.374,31     |
| 41    | 15.09.2018 | 717,35 | 393,74 | 0,00 | 0,00  | 323,61  | 39.050,70     |
| 42    | 15.10.2018 | 717,35 | 390,51 | 0,00 | 0,00  | 326,85  | 38.723,86     |
| 43    | 15.11.2018 | 717,35 | 387,24 | 0,00 | 0,00  | 330,12  | 38.393,74     |
| 44    | 15.12.2018 | 717,35 | 383,94 | 0,00 | 0,00  | 333,42  | 38.060,32     |
| 45    | 15.01.2019 | 717,35 | 380,60 | 0,00 | 0,00  | 336,75  | 37.723,57     |
| 46    | 15.02.2019 | 717,35 | 377,24 | 0,00 | 0,00  | 340,12  | 37.383,45     |
| 47    | 15.03.2019 | 717,35 | 373,83 | 0,00 | 0,00  | 343,52  | 37.039,93     |
| 48    | 15.04.2019 | 717,35 | 370,40 | 0,00 | 0,00  | 346,96  | 36.692,98     |
| 49    | 15.05.2019 | 717,35 | 366,93 | 0,00 | 0,00  | 350,42  | 36.342,55     |
| 50    | 15.06.2019 | 717,35 | 363,43 | 0,00 | 0,00  | 353,93  | 35.988,62     |
| 51    | 15.07.2019 | 717,35 | 359,89 | 0,00 | 0,00  | 357,47  | 35.631,15     |
| 52    | 15.08.2019 | 717,35 | 356,31 | 0,00 | 0,00  | 361,04  | 35.270,11     |
| 53    | 15.09.2019 | 717,35 | 352,70 | 0,00 | 0,00  | 364,65  | 34.905,46     |
| 54    | 15.10.2019 | 717,35 | 349,05 | 0,00 | 0,00  | 368,30  | 34.537,16     |
| 55    | 15.11.2019 | 717,35 | 345,37 | 0,00 | 0,00  | 371,98  | 34.165,17     |
| 56    | 15.12.2019 | 717,35 | 341,65 | 0,00 | 0,00  | 375,70  | 33.789,47     |
| 57    | 15.01.2020 | 717,35 | 337,89 | 0,00 | 0,00  | 379,46  | 33.410,01     |
| 58    | 15.02.2020 | 717,35 | 334,10 | 0,00 | 0,00  | 383,25  | 33.026,76     |
| 59    | 15.03.2020 | 717,35 | 330,27 | 0,00 | 0,00  | 387,09  | 32.639,67     |

| Dönem | Tarih      | Taksit | Faiz   | Fon  | Vergi | Anapara | Kalan Anapara |
|-------|------------|--------|--------|------|-------|---------|---------------|
| 60    | 15.04.2020 | 717,35 | 326,40 | 0,00 | 0,00  | 390,96  | 32.248,71     |
| 61    | 15.05.2020 | 717,35 | 322,49 | 0,00 | 0,00  | 394,87  | 31.853,84     |
| 62    | 15.06.2020 | 717,35 | 318,54 | 0,00 | 0,00  | 398,82  | 31.455,03     |
| 63    | 15.07.2020 | 717,35 | 314,55 | 0,00 | 0,00  | 402,80  | 31.052,22     |
| 64    | 15.08.2020 | 717,35 | 310,52 | 0,00 | 0,00  | 406,83  | 30.645,39     |
| 65    | 15.09.2020 | 717,35 | 306,45 | 0,00 | 0,00  | 410,90  | 30.234,49     |
| 66    | 15.10.2020 | 717,35 | 302,34 | 0,00 | 0,00  | 415,01  | 29.819,48     |
| 67    | 15.11.2020 | 717,35 | 298,19 | 0,00 | 0,00  | 419,16  | 29.400,32     |
| 68    | 15.12.2020 | 717,35 | 294,00 | 0,00 | 0,00  | 423,35  | 28.976,97     |
| 69    | 15.01.2021 | 717,35 | 289,77 | 0,00 | 0,00  | 427,59  | 28.549,38     |
| 70    | 15.02.2021 | 717,35 | 285,49 | 0,00 | 0,00  | 431,86  | 28.117,52     |
| 71    | 15.03.2021 | 717,35 | 281,18 | 0,00 | 0,00  | 436,18  | 27.681,34     |
| 72    | 15.04.2021 | 717,35 | 276,81 | 0,00 | 0,00  | 440,54  | 27.240,80     |
| 73    | 15.05.2021 | 717,35 | 272,41 | 0,00 | 0,00  | 444,95  | 26.795,85     |
| 74    | 15.06.2021 | 717,35 | 267,96 | 0,00 | 0,00  | 449,40  | 26.346,46     |
| 75    | 15.07.2021 | 717,35 | 263,46 | 0,00 | 0,00  | 453,89  | 25.892,57     |
| 76    | 15.08.2021 | 717,35 | 258,93 | 0,00 | 0,00  | 458,43  | 25.434,14     |
| 77    | 15.09.2021 | 717,35 | 254,34 | 0,00 | 0,00  | 463,01  | 24.971,12     |
| 78    | 15.10.2021 | 717,35 | 249,71 | 0,00 | 0,00  | 467,64  | 24.503,48     |
| 79    | 15.11.2021 | 717,35 | 245,03 | 0,00 | 0,00  | 472,32  | 24.031,16     |
| 80    | 15.12.2021 | 717,35 | 240,31 | 0,00 | 0,00  | 477,04  | 23.554,12     |
| 81    | 15.01.2022 | 717,35 | 235,54 | 0,00 | 0,00  | 481,81  | 23.072,30     |
| 82    | 15.02.2022 | 717,35 | 230,72 | 0,00 | 0,00  | 486,63  | 22.585,67     |
| 83    | 15.03.2022 | 717,35 | 225,86 | 0,00 | 0,00  | 491,50  | 22.094,17     |
| 84    | 15.04.2022 | 717,35 | 220,94 | 0,00 | 0,00  | 496,41  | 21.597,76     |
| 85    | 15.05.2022 | 717,35 | 215,98 | 0,00 | 0,00  | 501,38  | 21.096,38     |
| 86    | 15.06.2022 | 717,35 | 210,96 | 0,00 | 0,00  | 506,39  | 20.589,99     |
| 87    | 15.07.2022 | 717,35 | 205,90 | 0,00 | 0,00  | 511,45  | 20.078,54     |
| 88    | 15.08.2022 | 717,35 | 200,79 | 0,00 | 0,00  | 516,57  | 19.561,97     |
| 89    | 15.09.2022 | 717,35 | 195,62 | 0,00 | 0,00  | 521,74  | 19.040,23     |
| 90    | 15.10.2022 | 717,35 | 190,40 | 0,00 | 0,00  | 526,95  | 18.513,28     |
| 91    | 15.11.2022 | 717,35 | 185,13 | 0,00 | 0,00  | 532,22  | 17.981,06     |
| 92    | 15.12.2022 | 717,35 | 179,81 | 0,00 | 0,00  | 537,54  | 17.443,52     |

| Dönem         | Tarih      | Taksit           | Faiz             | Fon         | Vergi       | Anapara          | Kalan Anapara |
|---------------|------------|------------------|------------------|-------------|-------------|------------------|---------------|
| 93            | 15.01.2023 | 717,35           | 174,44           | 0,00        | 0,00        | 542,92           | 16.900,60     |
| 94            | 15.02.2023 | 717,35           | 169,01           | 0,00        | 0,00        | 548,35           | 16.352,25     |
| 95            | 15.03.2023 | 717,35           | 163,52           | 0,00        | 0,00        | 553,83           | 15.798,42     |
| 96            | 15.04.2023 | 717,35           | 157,98           | 0,00        | 0,00        | 559,37           | 15.239,04     |
| 97            | 15.05.2023 | 717,35           | 152,39           | 0,00        | 0,00        | 564,96           | 14.674,08     |
| 98            | 15.06.2023 | 717,35           | 146,74           | 0,00        | 0,00        | 570,61           | 14.103,47     |
| 99            | 15.07.2023 | 717,35           | 141,03           | 0,00        | 0,00        | 576,32           | 13.527,15     |
| 100           | 15.08.2023 | 717,35           | 135,27           | 0,00        | 0,00        | 582,08           | 12.945,06     |
| 101           | 15.09.2023 | 717,35           | 129,45           | 0,00        | 0,00        | 587,90           | 12.357,16     |
| 102           | 15.10.2023 | 717,35           | 123,57           | 0,00        | 0,00        | 593,78           | 11.763,38     |
| 103           | 15.11.2023 | 717,35           | 117,63           | 0,00        | 0,00        | 599,72           | 11.163,65     |
| 104           | 15.12.2023 | 717,35           | 111,64           | 0,00        | 0,00        | 605,72           | 10.557,94     |
| 105           | 15.01.2024 | 717,35           | 105,58           | 0,00        | 0,00        | 611,78           | 9.946,16      |
| 106           | 15.02.2024 | 717,35           | 99,46            | 0,00        | 0,00        | 617,89           | 9.328,27      |
| 107           | 15.03.2024 | 717,35           | 93,28            | 0,00        | 0,00        | 624,07           | 8.704,20      |
| 108           | 15.04.2024 | 717,35           | 87,04            | 0,00        | 0,00        | 630,31           | 8.073,88      |
| 109           | 15.05.2024 | 717,35           | 80,74            | 0,00        | 0,00        | 636,62           | 7.437,27      |
| 110           | 15.06.2024 | 717,35           | 74,37            | 0,00        | 0,00        | 642,98           | 6.794,29      |
| 111           | 15.07.2024 | 717,35           | 67,94            | 0,00        | 0,00        | 649,41           | 6.144,87      |
| 112           | 15.08.2024 | 717,35           | 61,45            | 0,00        | 0,00        | 655,91           | 5.488,97      |
| 113           | 15.09.2024 | 717,35           | 54,89            | 0,00        | 0,00        | 662,47           | 4.826,50      |
| 114           | 15.10.2024 | 717,35           | 48,27            | 0,00        | 0,00        | 669,09           | 4.157,41      |
| 115           | 15.11.2024 | 717,35           | 41,57            | 0,00        | 0,00        | 675,78           | 3.481,63      |
| 116           | 15.12.2024 | 717,35           | 34,82            | 0,00        | 0,00        | 682,54           | 2.799,09      |
| 117           | 15.01.2025 | 717,35           | 27,99            | 0,00        | 0,00        | 689,36           | 2.109,73      |
| 118           | 15.02.2025 | 717,35           | 21,10            | 0,00        | 0,00        | 696,26           | 1.413,47      |
| 119           | 15.03.2025 | 717,35           | 14,13            | 0,00        | 0,00        | 703,22           | 710,25        |
| 120           | 15.04.2025 | 717,35           | 7,10             | 0,00        | 0,00        | 710,25           | 0,00          |
| <b>TOPLAM</b> |            | <b>86.082,57</b> | <b>36.082,57</b> | <b>0,00</b> | <b>0,00</b> | <b>50.000,00</b> | -             |

**Örnek 1:**

Tüketicinin 15.02.2016 tarihinde ödemesi gereken 10. taksitini 10 gün gecikmeli olarak 25.02.2016 tarihinde ödemesi durumunda aşağıdaki şekilde işlem yapılır.

- a) Temerrüt Faiz Oranı akdi faiz %30 fazlasını aşmayacak şekilde hesaplanır.  
Temerrüt Faiz Oranı =  $1 \times \%30 = \%30$
- b) Gecikmeli ödenen taksit içindeki anapara, temerrüt faiz oranı ve gecikme gün sayısı üzerinden tahsil edilebilecek temerrüt faizi hesaplanır.  
Temerrüt Faizi =  $237,72 \times \%30 \times 10 / 30 = 1,03 \text{ TL}$
- c) Hesaplanan temerrüt faizi geciken taksit tutarına eklenerek tahsil edilir.  
Tahsil Edilecek Taksit =  $717,35 + 1,03 = 718,38 \text{ TL}$

## ÖN ÖDEMELİ KONUT SATIŞLARI HAKKINDA YÖNETMELİK

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

##### Amaç

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, ön ödemeli konut satışlarına ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

##### Kapsam

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, ön ödemeli konut satışlarını kapsar.

##### Dayanak

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 46 ncı ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bağlı kredi sözleşmesi: Konut finansmanı kredisinin münhasıran belirli bir konutun satın alınması durumunda bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik bir birlik oluşturduğu sözleşmeyi,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- ç) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- d) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- e) Konut: 23/6/1965 tarihli ve 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanununa tabi mesken amaçlı kullanılan ya da mesken niteliği taşımamakla birlikte tüketicilerin kullanımına sunulan her türlü bağımsız bölümü,
- f) Konut finansmanı kuruluşu: Konut finansmanı kapsamında doğrudan tüketiciye kredi kullandıran ya da finansal kiralama yapan bankalar ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu tarafından konut finansmanı faaliyetinde bulunması uygun görülen finansal kiralama şirketleri ve finansman şirketlerini,
- g) Ön ödeme tutarı: Konutun tesliminden önce tüketici tarafından ödenen toplam tutarı,
- ğ) Ön ödemeli konut satış sözleşmesi: Tüketicinin konut amaçlı bir taşınmazın satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmeyi,
- h) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiye,

İ) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Ön Bilgilendirme ve Sözleşme Yükümlülüğü

#### Ön bilgilendirme

**MADDE 5 –** (1) Ön ödemeli konut satış sözleşmesi kurulmadan en az bir gün önce aşağıdaki hususları içeren, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir şekilde düzenlenen ön bilgilendirme formunun tüketiciye verilmesi zorunludur:

a) Satıcının adı veya unvanı, açık adresi, telefon numarası ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,

b) Sözleşme konusu konuta ilişkin bağımsız bölümün yer aldığı ada, parsel, blok, konum, kat ve benzeri temel nitelik bilgileri ile 2/11/1985 tarihli ve 18916 Mükerrer sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliğine göre belirlenen bağımsız bölüm net ve brüt alanları,

c) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak peşin ve taksitli toplam satış fiyatı; varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,

ç) Varsa faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran,

d) Tüketicinin cayma ve sözleşmeden dönme hakkına ilişkin bilgiler,

e) Konutun teslim tarihi,

f) Verilecek teminata ilişkin bilgiler,

g) Yapı ruhsatının alınış tarihi,

ğ) Yönetim planına uygun olarak genel giderlere katılıma ilişkin bilgiler.

(2) Yukarıda yer alan bilgileri içeren ön bilgilendirme formuna ek olarak tüketiciye, bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve mahal listesi verilir. **(Ek cümle:RG-11/3/2017-30004)** Verilecek teminatın bina tamamlama sigortası olması halinde, Hazine Müsteşarlığı tarafından yürürlüğe konulan Bina Tamamlama Sigortası Genel Şartları gereği tüketiciye verilmesi zorunlu bulunan bina tamamlama sigortasına ilişkin önemli hususlar formu, ön bilgilendirme formuna ek olarak tüketiciye verilir.

(3) Birinci ve ikinci fıkradaki bilgilerin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

(4) Bu madde kapsamında ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcıya aittir.

#### Şekil şartı

**MADDE 6 –** (1) Ön ödemeli konut satış sözleşmesi, kat irtfakı devrinin tüketici lehine tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte yapılacak yazılı bir sözleşme şeklinde veya noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi ile kurulur. Aksi hâlde sözleşme geçersizdir.

Satıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(2) Satıcı, geçerli bir sözleşme yapılmış olmadıkça tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

(3) Yapı ruhsatı alınmadan, tüketicilerle ön ödemeli konut satış sözleşmesi yapılamaz.

### **Sözleşmenin zorunlu içeriği**

**MADDE 7 –** (1) Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yapılması, aşağıdaki bilgileri içermesi ve bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur:

- a) Satıcının adı veya unvanı, açık adresi, telefon numarası ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,
  - b) Tüketicinin adı, soyadı, açık adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri,
  - c) Sözleşmenin düzenlendiği tarih,
  - ç) Sözleşme konusu konuta ilişkin bağımsız bölümün yer aldığı ada, parsel, blok, konum, kat ve benzeri temel nitelik bilgileri ile Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliğine göre belirlenen bağımsız bölüm net ve brüt alanları,
  - d) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak satış fiyatı, varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
  - e) Konutun tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak toplam taksitli satış fiyatı; varsa teslim ve diğer masraflara ilişkin bilgi,
  - f) Faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
  - g) Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
  - ğ) Ön ödeme tutarı,
  - h) Ödeme planı ve ödemelerin yapılacağı banka ve hesap bilgileri,
  - ı) Cayma hakkının kullanıma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgiler,
  - i) Sözleşmeden dönme hakkının kullanıma şartları, süresi, usulü ile tazminata ilişkin bilgiler,
  - j) Cayma ve sözleşmeden dönme bildirimlerinin yapılacağı açık adres bilgileri,
  - k) Verilen teminata ilişkin bilgiler,
  - l) Konutun teslim tarihi ve şekli,
  - m) Yapı ruhsatının alınış tarihi,
  - n) Konutun ortak giderlerine ilişkin bilgiler,
  - o) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- (2) Peşin ödemede bulunulan ön ödemeli konut satış sözleşmelerinde birinci fıkranın (e), (f), (g), (ğ) ve (h) bentlerinde yer alan hükümler aranmaz.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Cayma ve Sözleşmeden Dönme Hakkının Kullanımı**

#### **Cayma hakkı**

**MADDE 8–** (1) Tüketici, sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde, herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltilmesi yeterlidir. Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, cayma hakkının kullanıldığı bilgisi satıcı tarafından ilgili konut finansmanı kuruluşuna derhal bildirilir.

- (3) Taşınmazın kısmen veya tamamen bağlı krediyle alınması durumunda bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer. Konut finansmanı kuruluşu cayma hakkı süresi içinde tüketiciden faiz, komisyon, yasal yükümlülük ve benzeri isimler altında hiçbir masraf talep edemez.
- (4) Taşınmaz için bina tamamlama sigortası yaptırılmış ise, sigorta teminatı, kurulduğu tarihten itibaren hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer.
- (5) Cayma hakkının kullanılması durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketicisi borç altına sokan her türlü belge cayma bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içinde tüketiciye geri verilir.
- (6) Satıcının aldığı bedeli ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi iade ettiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini iade eder.
- (7) Satıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

### **Sözleşmeden dönme**

**MADDE 9 – (1) (Değişik:RG-11/3/2017-30004)** Tüketicinin ön ödemeli konut satışında sözleşme tarihinden itibaren, bu Yönetmeliğin 8 inci maddesindeki hakları saklı kalmak kaydıyla, yirmi dört aya kadar herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır.

(2) Sözleşmeden dönme bildiriminin satıcıya noterlikler aracılığıyla yöneltilmesi yeterlidir. Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullandığına ilişkin bilgi, satıcı tarafından ilgili konut finansmanı kuruluşuna derhal bildirilir.

(3) **(Değişik:RG-11/3/2017-30004)** Sözleşmeden dönülmesi durumunda satıcı; konutun satışı veya satış vaadi sözleşmesi nedeniyle oluşan vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile sözleşme tarihinden itibaren ilk üç ay için sözleşme bedelinin yüzde ikisine, üç ila altı ay arası için yüzde dördüne, altı ila on iki ay arası için yüzde altısına ve on iki ila yirmi dört ay arası için de yüzde sekizine kadar tazminatın ödenmesini isteyebilir.

(4) **(Değişik:RG-11/3/2017-30004)** Aşağıdaki hallerde tüketici sözleşmeden dönme hakkını devir veya teslimine kadar vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında herhangi bir bedel ödemeksizin kullanabilir:

- a) Satıcının yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmemesi,
- b) Tüketicinin ölmesi,
- c) Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle ön ödemeleri yapamayacak duruma düşmesi,
- ç) Tüketicinin kazanç elde etmekten sürekli olarak yoksun kalması sebebiyle sözleşmenin yerine olağan koşullarla yapılacak bir taksitle satış sözleşmesinin konulmasına ilişkin önerisinin satıcı tarafından kabul edilmemesi.

(5) **(Değişik:RG-11/3/2017-30004)** Bir konutun birden fazla tüketiciye satılması halinde tüketici, sözleşmeden dönme hakkını devir veya teslimine kadar vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında herhangi bir bedel ödemeksizin kullanabilir.

(6) Sözleşmeden dönülmesi durumunda, tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi

borç altına sokan her türlü belge, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç **(Değişik ibare:RG-11/3/2017-30004)** yüz seksen gün içinde tüketiciye geri verilir.

(7) Konut bedelinin bir kısmının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, tüketicinin ödediği satış bedeli, satıcı tarafından dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç **(Değişik ibare:RG-11/3/2017-30004)** yüz seksen gün içinde yalnızca üçüncü fıkrada belirtilen masraf ve tazminat tutarı düşülerek ilgili konut finansmanı kuruluşuna iade edilir. Konut finansmanı kuruluşu söz konusu tutarı, Kanunun 37 nci maddesine uygun olarak tüketiciye derhal geri öder.

(8) Satıcıya veya konut finansmanı kuruluşuna ödenen bedel ile tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgenin iade edildiği tarihten itibaren, tüketici on gün içinde edinimlerini iade eder.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Satıcının Diğer Yükümlülükleri

#### Konutun teslimi

**MADDE 10 –** (1) Ön ödemeli konut satışında devir veya teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez.

(2) Aşağıdaki hallerde konutun tüketiciye devir veya teslim edildiği kabul edilir:

- a) Kat mülkiyetine konu konutun tüketici adına tescili,
- b) Kat irtifakına konu konutun tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte konutun oturmaya elverişli bir şekilde zilyetliğinin devri.

#### Proje değişiklikleri

**MADDE 11 –** (1) Sözleşmeye konu konutun yer aldığı projede sonradan değişiklik yapılması durumunda, bu değişikliğin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici yapılan proje değişikliğini kabul etmeyerek bir ay içinde vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilir. **(Değişik cümle:RG-11/3/2017-30004)**Proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, satıcı tüketiciden bu Yönetmeliğin 9 uncu maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan masraf ve tazminat tutarını dikkate alarak kesinti yapabilir.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Teminata İlişkin Esaslar

#### Teminat

**MADDE 12 –** (1) Satıcının konut satışına başlamadan önce, konut adedi otuz ve üzerinde olan projeler için bina tamamlama sigortası yaptırması veya aşağıda belirtilen diğer teminat ve şartlardan en az birini sağlaması zorunludur:

- a) Banka teminat mektubu,
- b) Hakediş sistemi,
- c) Bağlı kredi ile teminat.

(2) Birinci fıkrada yer alan teminatlar dışında, tüketicinin tüm ödemelerini garanti altına alacak başka bir yöntem öngörülmesi durumunda, bu yöntem Bakanlık tarafından uygun görülürse teminat olarak kabul edilebilir.

### **Bina tamamlama sigortası**

**MADDE 13 –** (1) Bina tamamlama sigortasının kapsamı, koşulları ve uygulama esasları Hazine Müsteşarlığınca belirlenir.

(2) Bina tamamlama sigortası kapsamında sağlanan tazminat, teminat ve benzeri güvenceler iflas veya tasfiye masasına dâhil edilemez, haczolunamaz, üzerlerine ihtiyati tedbir ve ihtiyati haciz konulamaz.

### **Banka teminat mektubu**

**MADDE 14 –** (1) Banka teminat mektubu, satıcının tüketiciye karşı ön ödemeli konut satışına ilişkin 10 uncu maddede yer alan yükümlülüklerini yerine getirmemesi halinde, tüketicinin ödediği bedeli, ilk talebinde ona derhal ödemeyi kabul ve taahhüt ettiğine dair banka tarafından verilen kesin ve süresiz mektuptur.

(2) Ön ödemeli konut satışının banka teminat mektubu verilmesi suretiyle teminat altına alınması durumunda, satıcı 10 uncu maddede yer alan yükümlülüklerini yerine getirmemezse tüketiciler, kendilerine verilmiş olan banka teminat mektubunu bankadan tazmin edebilirler.

### **Hakediş sistemi**

**MADDE 15 –** (1) Tüketicinin ödemelerinin hakediş sistemi ile teminat altına alınması durumunda, tüketici, ödemeleri sözleşmede belirtilen bir bankada satıcı adına açılacak bir hesaba yatırmakla yükümlüdür. Bu hesapta toplanan tüketici ödemeleri konutun devir veya teslimine kadar bloke altında olup, yalnızca hakediş karşılığında serbest bırakılabilir.

(2) Konutun tamamlanma oranına göre belirlenecek hakediş sisteminde, ödemelerin doğrudan bankaya yapılmış olması ve bankaların sorumluluğu altında inşaatın ilerleme seviyesi oranında şirkete aktarılması esastır. Bu şekilde yapılacak ödemelerde tüketicinin rızası aranmaz. Bu işlemlerle ilgili olarak banka, tüketiciden komisyon ve benzeri isim altında herhangi bir bedel talep edemez.

(3) Satıcı, 10 uncu maddede yer alan yükümlülüklerini yerine getirmemezse, hesap üzerindeki haklarını kaybeder. Bu durumda, tüketicinin yapmış olduğu ödemelerin hakediş usulüne göre satıcıya ödenmemiş kısmı banka tarafından tüketiciye iade edilir. Tüketicinin o ana kadar yapmış olduğu ödemelerin satıcıya ödenen kısmı üzerinde ise tüketicinin hakları saklıdır.

(4) Banka, hakedişlerin kontrolünün sağlanması amacıyla yapı denetim, müşavirlik veya danışmanlık firmalarından da hizmet alabilir.

### **Bağlı kredi ile teminat**

**MADDE 16 –** (1) Ön ödemeli konut satışının bağlı kredi ile yapılması halinde, kullandırılan kredi tutarında teminat sağlanmış olur. Ancak, satıcı kullanılan bağlı kredi tutarının üzerinde kalan tutarı, ayrıca teminat altına almak zorundadır.

**ALTINCI BÖLÜM**  
**Çeşitli ve Son Hükümler**

**Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 17 –** (1) 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Kampanyalı Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

**Geçiş hükmü**

**GEÇİCİ MADDE 1 – (Ek:RG-11/3/2017-30004)**

(1) Ön ödemeli konut satış sözleşmelerine, sözleşmenin akdedildiği zaman yürürlükte bulunan yönetmelik hükümleri uygulanır.

**Yürürlük**

**MADDE 18 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 19 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

| Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete’nin                                  |        |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|
| Tarihi                                                                      | Sayısı |
| 27/11/2104                                                                  | 29188  |
| Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazete’nin |        |
| Tarihi                                                                      | Sayısı |
| 11/3/2017                                                                   | 30004  |

## BİNA TAMAMLAMA SİGORTASI GENEL ŞARTLARI

Yürürlük Tarihi: 16.03.2015

### A. SİGORTANIN KAPSAMI

#### A.1 Sigortanın Konusu

Bu sigorta sözleşmesi ile sigortacı; 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamındaki ön ödemeli konut veya devre tatil satışlarında,

- a) Satıcının iflas etmesi,
  - b) Satıcının gerçek kişi olması durumunda mirasçılardan mirası reddetmesi şartıyla ölümü veya
  - c) A.3 ve A.4 maddelerinde belirtilen haller dışında, satıcının sözleşmede taahhüt edilen teslim tarihini müteakip 12 ay içinde konutu veya devre tatili tamamlayamaması,
- hallerinde, teminat hesabında belirtilen tüketicilere, bu genel şartlara ve poliçe özel şartlarına göre sigorta teminatı sağlar.

Bu sigorta ile sigortacı, ön ödemeli satışa konu proje için poliçe düzenleyerek satıcıya projenin ön ödemeli satışa konu kısmı için azami bir teminat limiti tahsis eder. Proje kapsamında, tüketicilere konut veya devre tatil satış yapılmasından sonra ise konut veya devre tatil satış bedeli üst sınır olmak üzere her bir tüketici için, müstakil teminat senetleri düzenler. Müstakil teminat senetlerinin toplamı sigortacı tarafından satıcıya tahsis edilen azami teminat limitini teşkil eder.

Sadece banka kanalıyla yapılacak ödemeler teminat senedi kapsamındadır.

Taşınmazın kısmen bağlı kredi ile alınması halinde, kredi veren veya konut finansmanı kuruluşu tarafından sağlanan kredi tutarını aşan kısım teminat kapsamındadır.

Bu sigorta sözleşmesi kapsamında yapılacak tazminat taleplerinin, rizikonun gerçekleşmesini müteakip 6 ay içinde ve her halükârda, poliçede kararlaştırılmışsa, ek bildirim süresi içinde yapılması gerekir.

#### A.2 Tanımlar

Bu Genel Şartların uygulanmasında,

**Bağlı kredi:** Kanunun 30 uncu ve 35 inci maddeleri kapsamında sağlanan krediyi,

**Kanun:**07/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

**Oturmaya elverişli taşınmaz:** Projede ve satıcı ile tüketici arasında yapılan sözleşmede daha dar kapsamlı bir teslim konusunda mutabakat sağlanmamış olması halinde;

- Konutun çatısının kapanmış, dış ve iç sıvaları ile dış ve iç cephe boyalarının yapılmış, merdiven ya da asansörünün kullanıma hazır, bağımsız bölüm elektrik, su ve ısıtma tesisatı ile mutfak, banyo ve sıhhi tesisatının yapılmış, zemininin döşenmiş olduğunun

- Devre tatile ilişkin olarak ise yukarıdakilere ek olarak tüketicinin yararlanabileceği ve projede yer alan yüzme havuzu, sauna ve benzeri ortak tesisler, ışıklandırma, su, bakım ve benzeri hizmetler ile bunlardan yararlanmaya ilişkin unsurların tamamlandığının ekspers tarafından tespit edildiği taşınmazı

**Poliçe:** Sigortacı tarafından düzenlenerek satıcıya verilen belgeyi,

**Proje:** Poliçede belirtilen ve ön ödemeli konut veya devre tatil ile çevre düzenlemesi ve sosyal donatılar dahil bütün,

**Satıcı:** Ticari veya mesleki amaçlarla, ön ödemeli konut veya devre tatil satış sözleşmesi imzaladığı tüketiciye projede belirtilen niteliklerde taşınmaz yapma vaadinde bulunan ya da bunun hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

Bu sigorta kapsamında “satıcı” için öngörülen hak ve yükümlülükler, ön ödemeli devre tatil satış sözleşmesi bakımından “sağlayıcı” için de geçerlidir.

**Sözleşme:** Tüketicinin konut ya da devre tatil satış bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmaz tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği ön ödemeli satış sözleşmesini,

**Taşınmaz:** Proje kapsamında, satıcıyla yapılan sözleşmeye konu konutun çevre düzenlemesi ile sosyal donatılar hariç kısmını ve devre tatili

**Teminat senedi:** Poliçeye istinaden, sigortacı tarafından tüketicilere iletilmek üzere düzenlenen ve tüketicinin sözleşme kapsamında banka kanalıyla yaptığı ödemelerin sigorta teminatı altına alındığını gösteren belgeyi,

**Tüketici:** 6502 sayılı Kanun kapsamında, ticari veya mesleki amacı olmaksızın satıcıdan konut veya devre tatil almak amacıyla ön ödemeli satış sözleşmesi imzalayan gerçek ya da tüzel kişiyi,

**Yönetmelik:** Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmeliği ile Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliğini ifade eder.

### **A.3 Ek Sözleşme ile Teminat Altına Alınabilecek Haller ve Kıymetler**

- 1) Sözleşmenin kat karşılığı yapılması halinde arsa sahibine ait menfaatler,
- 2) Proje kapsamında yer alan dükkan, ofis vb. ticari nitelikteki taşınmazlar,
- 3) Bunlarla sınırlı olmamak üzere, deprem, yanardağ püskürmesi, toprak kayması, fırtına, dolu, yıldırım, sel ve su baskını gibi doğal afetler nedeni ile projenin tamamlanamaması,
- 4) Bağlı kredi ile alınan taşınmazlar için kredi verenin veya konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu ek sözleşmeyle sigorta kapsamına dahil edilebilir.

### **A.4 Teminat Dışı Kalan Haller**

- 1) Herhangi bir nükleer yakıttan veya nükleer yakıtın yanması sonucu nükleer atıklardan veya bunlara atfedilen sebeplerden meydana gelen iyonlayıcı radyasyonlar, radyo-aktivite bulaşmaları veya kirlenme,
- 2) Herhangi nükleer kuruluş, nükleer reaktör veya bunların birleşik veya tamamlayıcı nükleer parçalarının radyoaktif, zehirleyici, patlayıcı veya diğer tehlikeli ya da kirlatici özelliklerinden meydana gelen zararlar,
- 3) Atomik veya nükleer parçalanma ve/veya birleşme yahut diğer benzer tepkime veya radyoaktif güç ya da madde kullanılan herhangi bir silah ya da cihazdan kaynaklanan zararlar,

- 4) Herhangi bir sınai, ticari, zirai, tıbbi, fennîveya sair barışçıl maksatlarla hazırlanan, taşınan, depolanan ya da kullanılanlar haricindeki radyoaktif izotoplardan kaynaklanan zararlar,
- 5) Her türlü kimyasal, biyolojik, biyo-kimyasal ya da elektromanyetik silahtan kaynaklanan zararlar,
- 6) Savaş, her türlü savaş olayları, istila, yabancı düşman hareketleri, çarpışma (Savaş ilan edilmiş olsun olmasın), iç savaş, ihtilal, isyan, ayaklanma ve bunların gerektirdiği inzibati ve askeri hareketler nedeniyle meydana gelen zararlar,
- 7) 3713 sayılı Terörle Mücadele Kanununda belirtilen terör eylemleri ve bu eylemlerden doğan sabotaj sonucunda oluşan veya bu eylemleri önlemek ve etkilerini azaltmak amacıyla yetkili organlar tarafından yapılan müdahaleler sonucu meydana gelen biyolojik ve/veya kimyasal kirlenme, bulaşma veya zehirlenmeler nedeniyle oluşacak bütün zararlar,
- 8) Satıcının mevzuata ve projeye aykırı işlemlerinden kaynaklanmaması şartıyla kamu otoritesi tarafından projede yapılacak tasarruflar nedeniyle meydana gelen zararlar. Bu takdirde, projenin yeni mevzuata uygun hale getirilmesine kadar geçen süre, sözleşmede taahhüt edilen teslim süresinin hesaplanmasında dikkate alınmaz.
- 9) Tüketicinin sözleşmeden cayması veya dönmesi,
- 10) B.3. maddesine aykırı olarak tüketicinin taşınmazı devir veya teslim almaktan kaçınması,
- 11) Dolaylı zararlar ile sözleşmede kararlaştırılmış ise cezai şart,
- 12) Taşınmazın iç kısmında kullanılan fayans, musluk, yer döşemesi, kapı kolu, mutfak dolabı gibi oturmaya elverişliliği engellemeyen kıymetlerin projede taahhüt edilen nitelikte olmaması.

#### **A.5 Sigorta Sözleşmesinin Süresi ve Sona Erdirilmesi**

Aksi kararlaştırılmadıkça, sigorta, poliçede başlama ve sona erme tarihleri olarak yazılan günlerde, Türkiye saati ile öğlen 12.00'da başlar ve öğlen saat 12.00'da sona erer.

Taşınmazın tamamlanarak B.3. maddesine uygun şekilde tüketicilere devir veya teslim edilmesiyle birlikte sigorta sözleşmesi sona erer. Sigortacının, düzenlemiş olduğu teminat senetlerinden kaynaklanan sorumluluğu, sözleşme konusu taşınmazın devir veya tesliminden itibaren, herhangi bir işleme gerek olmaksızın sona erer. Satıcı, taşınmazın tüketicie teslim edildiğini derhal sigortacıya bildirmekle yükümlüdür.

Sigortacı, vermiş olduğu teminat senetlerine ilişkin yükümlülükleri saklı kalmak kaydıyla, aşağıdaki hallerde, sigorta sözleşmesini derhal hüküm doğuracak şekilde sona erdirebilir veya satıcıdan ek güvence ya da ek prim talep edebilir:

- a) Satıcının, sigortacıya karşı yükümlülüklerini yerine getirmemesi veya sigortacıya yanlış beyanda bulunması,
- b) Satıcının sigortacı tarafından talep edilen güvenceyi sunamaması; sigortacıya verilen güvencenin, yetersiz kalması, hükümsüz veya değersiz hale gelmesi.

Sigorta sözleşmesinin yukarıdaki nedenler ya da başka bir nedenle sona erdirilmesi halinde, sigortacı durumu Gümrük ve Ticaret Bakanlığına ve adına teminat senedi düzenlenmiş kişilere 5 iş günü içinde bildirir.

## **B. POLİÇE DÜZENLENMESİNE İLİŞKİN KOŞULLAR VE TAZMİNAT**

### **B.1 Polİçe Düzenlenmesinden Önce Beyan Yükümlülüğü**

Satıcı, bunlarla sınırlı olmamak üzere, sigorta teminatı talep edilen projeye ve geçmiş projelerine ilişkin bilgileri, mali durumunu gösteren belgeleri ve kredi değerliliğine ilişkin bilgileri sigortacıya sunar.

### **B.2 Polİçe Düzenlenmesinden Sonra Tarafların Hak ve Yükümlülükleri**

#### **Satıcı;**

- a) Nakdi veya gayri nakdi kredi ilişkilerini sigortacıya bildirmekle,
- b) Sigortacıya bildirmeksizin üçüncü şahıslara aktifleri üzerinde şahsi ve ayni teminat (kefalet, ipotek, rehin, mülkiyetin teminat olarak (inançlı) nakli, taşınmaz yükümü vb.) vermemekle.
- c) Sigorta teminatı verilmesi kararını etkileyebilecek ve poliçede bildirimde bulunulmasına ilişkin hüküm bulunan önemli ölçüdeki değişiklikleri sigortacıya bildirmekle,
- ç) Zararın meydana gelmesinin muhtemel olduğu hallerde sigortacıyı bilgilendirmekle,
- d) Her ne ad adı altında yapılsa yapılsın tüketicilerce yapılan ödemeleri, derhal, sigortacıya bildirmekle,
- e) Sigortacının talep etmesi halinde, poliçede kararlaştırılan dönemlerde proje gelişimi ile ilgili bilgileri vermek, projenin gelişimi konusunda sigortacı tarafından yapılabilecek her türlü araştırma ve incelemeye izin vermekle ve
- f) Tüketicinin sözleşmeden cayması veya dönmesi halinde sigortacıya gecikmeksizin bildirimde bulunmakla yükümlüdür.

#### **Sigortacı;**

- a) Stratejik değişiklikler ile poliçede belirtilmesi kaydıyla, satıcının kredi değerliliği açısından önemli bulunduğu konular ve satıcının faaliyetleriyle ilgili gelişmeler hakkında detaylı bilgi talep edebilir.
- b) Satıcı için bir teminat hesabı tutar ve bu hesaba, her bir tüketici için düzenlenen teminat senedini düzenlendiği tarih itibarıyla dâhil eder.
- c) Poliçede kararlaştırılmışsa, teminat senedi düzenlenebilmesi amacıyla sözleşme akdedilmesinden önce taşınmaz satışı ve tüketici ile ilgili bilgileri satıcıdan talep edebilir.
- ç) Poliçede kararlaştırılmışsa, gerekli ön değerlendirmeyi gerçekleştirerek, her bir tüketici için, satıcının talebi üzerine teminat senedi düzenler.
- d) Tüketicinin sözleşmeden cayması veya dönmesi halinde, bahse konu tüketici için düzenlenen teminat senedini iptal eder ve satıcının teminat hesabından düşer.
- e) Teminat senetlerini ve asgari içeriği Hazine Müsteşarlığınca belirlenen ve bu sigortaya ilişkin önemli hususları içeren formu tüketicilere iletir.

### **B.3 Taşınmazın Devri veya Teslimi**

Aşağıdaki hallerde taşınmazın tüketiciye devir veya teslim edildiği kabul edilir:

- a) Kat mülkiyetine konu taşınmazın tüketici adına tescilli,
- b) Kat irtifakına konu taşınmazın tüketici adına tescil edilmesiyle birlikte taşınmazın oturmaya elverişli bir şekilde zilyetliğinin devri.
- c) Şahsi hakka konu devre tatil amaçlı taşınmazın kullanıma elverişli bir şekilde sunulması.

### **B.4. Rizikonun Ağırlaşması**

a) Satıcı hakkında iflas yoluyla takibe başlanması ya da iflas davası açılması,

b) Satıcının,

- borçlarının ödenmesi ile ilgili olarak bir mahkeme veya yetkili bir resmi merci tarafından tüm alacaklıları bağlayan kısıtlayıcı bir karar alınması,
- borç ödemedede acze düşmesinin belgelenmesi veya bu durumun sigortacı tarafından kabul edilecek başka bir şekilde kanıtlanması suretiyle yapılan icra takibinin sonuçsuz kalması,
- borçları ile ilgili konkordato ilan etmesi,
- mali durumunun sigorta sözleşmesinin yapılmasından sonra önemli ölçüde bozulmuş olduğunun tespit edilmesi veya
- poliçe düzenlenirken beyan ettiği proje planı aşamalarında toplam 6 aydan fazla gecikme olduğunun tespit edilmesi, halinde rizikonun ağırlaştığı kabul edilir.

### **B.5 Rizikonun Gerçekleşmesi Halinde Satıcının Hak ve Yükümlülükleri**

Satıcı, sigorta süresi içinde veya rizikonun gerçekleşmesi halinde aşağıdaki hususları yerine getirmekle yükümlüdür.

- a) Poliçeye göre sorumluluğunu gerektirecek bir olayı, haberdar olduğu andan itibaren beş gün içinde sigortacıya bildirmek.
- b) Sigortacının talebi üzerine, olayın ve zararın nedeni ile hangi hal ve şartlar altında gerçekleştiğini ve sonuçlarının tespiti, tazminat yükümlülüğü ve miktarı ile rücu hakkının kullanılmasına yararlı, elde edilmesi mümkün bilgi ve belgeleri gecikmeksizin vermek.
- c) Tüketicinin yaptığı ödemelerle ilgili olarak sigortacıya gerekli bilgi ve belgeleri sunmak.
- ç) Sigorta konusu ile ilgili başka sigorta sözleşmesi varsa bunları sigortacıya bildirmek.

### **B.6 Tazminat Tutarı ve Tazminatın İfa Şekli**

Sigortacının, sigorta döneminde ödeyeceği tazminat tutarı, poliçede belirtilen azami teminat limiti ile sınırlıdır.

Sigortacı bu sigorta sözleşmesi çerçevesinde üstlendiği yükümlülük uyarınca, riziko gerçekleştiğinde, tüketicilerce yapılan ödemeleri, anaparası teminat senedinde yer alan azami tutarı aşmamak üzere yasal faizi ile birlikte geri öder.

Projede belirtilen taşınmaz sayısından daha fazla satış yapılmış olması halinde, teminat hesabında yer alan tüketicilere ifa ile sigortacı borcundan kurtulur.

Sigortacı sigorta tazminatını, tüketici tarafından taşınmaza ilişkin hakların Yönetmelikte öngörülen sözleşmenin kuruluş şekline uygun olarak sigortacıya devredilmesi şartıyla nakden ödeyebilir.

Sigortacı yapacağı değerlendirme sonucunda, poliçede kararlaştırılmış ise, ödeme yapmak yerine projenin tamamlanarak hak sahiplerine teslim edilmesine de karar verebilir.

Bu durumda, yeni teslim tarihi yüklenicinin belirlenmesinden itibaren makul süreyi ve her halde 24 ayı geçemez.

Sigortacı projeyi tamamlayacak müteahhidin seçilmesinde gerekli özeni göstermekle yükümlüdür.

Riziko, satıcının taşınmazı sözleşmede taahhüt edilen teslim tarihini müteakip 12 ay içinde tamamlayamaması nedeniyle gerçekleşmişse veya A.3 maddesinde belirtilen hallerden biri meydana gelmişse, sigortacı projenin tamamlanmasında aynı satıcı/müteahhit ile anlaşılabilir.

Binanın tamamlanmasına karar verilmesi halinde, satıcı, projenin devam ettirilmesine engel olacak davranışlardan kaçınmak zorundadır.

### **B.7 Halefiyet**

Sigortacı, rizikonun gerçekleşmesi ve tazminatın ifa edilmesi halinde, tazminat tutarınca hukuken satıcının yerine geçer ve satıcının sigortaya konu ön ödemeli konut veya devre tatil projesi kapsamındaki haklarına halef olur.

### **B.8 Rücu**

Satıcı, sigortacının ödediği tazminat tutarını tamamen veya kısmen geri almak için taşınmaza ilişkin haklar dahil olmak üzere yararlanabileceği diğer talep imkânlarından bağımsız olarak, düzenlemiş olduğu bina tamamlama poliçesi ile ilgili ödediği tutarı, masraflar ve kanuni temerrüt faizinden yüksek olmamak kaydıyla sigortacı ve satıcının yapacakları sözleşmede anlaşılabilecek temerrüt faizi ile birlikte sigortacıya geri öder.

Satıcı, sigortacıya karşı sahip olduğu alacakları, ancak bu alacaklar çekişmesiz veya yasal olarak kesinleşmişse, sigortacının rücu yoluyla talep ettiği tutarlar ile takas edebilir.

### **B.9 Ek Güvence İstenilmesi**

#### **Sigortacının talebi üzerine, satıcı;**

a) Sigortacıya karşı yükümlülüklerini yerine getirmemesi, sigortacıya yanlış beyanda bulunması, mali durumunun sigorta sözleşmesinin yapılmasından sonra önemli ölçüde bozulmuş olduğunun tespit edilmesi veya poliçe düzenlenirken beyan ettiği proje planı aşamalarında toplam 6 aydan fazla gecikme olduğunun tespit edilmesi halinde, azami teminat limitini aşmayacak şekilde nakit, ipotek, banka teminat mektubu, kefalet sigortası poliçesi veya uygun görülecek başka bir güvence sunmakla,

b) Güvence talebinin alındığı tarihten, güvencenin fiilen sunulduğu veya mevcut bütün teminat senetlerinin tasfiye edildiği tarihe kadar olan dönem için ilave prim ödemekle yükümlüdür.

## **C. ÇEŞİTLİ HÜKÜMLER**

### **C.1 Sigorta Priminin Ödenmesi ve Sigortacının Sorumluluğunun Başlaması**

Sigorta primi, projedeki taşınmaz sayısı, proje süresi, proje bedeli, satıcının geçmiş faaliyetleri vb. hususlar göz önünde bulundurularak hesaplanır. Prim ödeme koşulları poliçede belirlenir.

Satıcı; sigorta primini ve faturalanan diğer masrafları poliçede kararlaştırılan şekil ve zamanda öder.

Prim ödeme borcunda temerrüde düşülmesi halinde Türk Ticaret Kanunu hükümleri uygulanır.

Sigortacının tüketicilere karşı sorumluluğu, teminat senedi düzenlendiği tarihten itibaren hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda başlar.

### **C.2 Sigorta Sözleşmesinde Değişiklik**

Sigorta sözleşmesinde yapılan değişiklikler, düzenlenecek bir poliçe zeylinde belirtilmedikçe yürürlüğe girmez.

### **C.3 Tebliğ ve İhbarlar**

Sigorta sözleşmesine ilişkin tüm irade beyanları ve bildirimler yazılı olarak yapılır.

Satıcının ve tüketicinin bildirimleri, sigorta şirketinin merkezine veya sigorta sözleşmesine aracılık eden acenteye yapılır.

Sigortacının bildirimleri de, satıcının veya tüketicinin bildirilen son adresine noter eliyle ya da taahhütlü mektupla yapılır. Taraflara imza karşılığı elden verilen mektup ya da telgrafla yapılan bildirimler de taahhütlü mektup hükmündedir. Güvenli elektronik imza kullanılarak elektronik ortamda yapılan ve sigortacıya, tüketiciye ve satıcıya ulaştığı kanıtlanabilen bildirimler de geçerli sayılır.

### **C.4 Tüketicinin Değişmesi**

Sözleşme konusu taşınmazın devir veya tesliminden önce sözleşmenin tarafı olan tüketicinin değişmesi halinde, poliçede kararlaştırılmışsa devralan tüketiciye ilişkin yapacağı değerlendirmeden sonra sigortacı, sorumluluğunun yeni tüketiciye karşı da devam etmesine karar verebilir.

Satıcı, meydana gelen değişikliği, öğrendiği tarihten itibaren derhal sigortacıya bildirmekle yükümlüdür.

### **C.5 Ticari ve Mesleki Sırların Saklı Tutulması**

Sigortacı ve sigortacı adına hareket edenler bu sigorta dolayısıyla, tüketiciye ilişkin öğreneceği kişisel sırlar ile satıcıya ilişkin öğreneceği ticari ve mesleki sırların saklı tutulmamasından doğacak zararlardan sorumludur.

### **C.6 Yetkili Mahkeme**

Sigorta sözleşmesinden doğan anlaşmazlıklar nedeniyle sigortacı aleyhine açılacak

davalarda yetkili mahkeme, sigorta şirketinin merkezinin veya sigorta sözleşmesine aracılık yapan acentenin ikametgâhının bulunduğu yerdeki, satıcı aleyhine açılacak davalarda ise davalının ikametgâhının bulunduğu yerdeki ticaret davalarına bakmakla görevli mahkemedir.

### **C.7 Özel Şartlar**

Taraflar, poliçede işin niteliğine uygun olarak özel şartlar kararlaştırabilir.

**İŞ YERİ DIŞINDA KURULAN SÖZLEŞMELER YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, iş yeri dışında kurulan sözleşmeler ile doğrudan satışlara ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, iş yeri dışında kurulan sözleşmeler ile doğrudan satışlara uygulanır.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri;

- a) Finansal hizmetler,
- b) Taşınmaz malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımı,
- c) Konut kiralama,
- ç) Paket turlar,
- d) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi,
- e) Fuar, panayır ve pazar yerlerinde yapılan satışlar,
- f) Beslenme destek ürünleri hariç olmak üzere, yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya iş yerine götürülmesi,
- g) Mal veya hizmet bedeli otuz Türk Lirasını aşmayan satışlar,
- ğ) Malların montaj, bakım ve onarımı,
- h) 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu uyarınca yetkilendirilmiş işletmecilerin, mal satışları ile mal ve hizmet satışını birlikte yaptıkları durumlar hariç olmak üzere, sunduğu elektronik haberleşme hizmetleri,
- ı) Elektrik, su ve doğal gaz hizmetlerine ilişkin abonelikler, ile ilgili sözleşmelere uygulanmaz.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 47 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- b) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- c) İl Müdürlüğü: Ticaret İl Müdürlüğünü,
- ç) İş yeri: Satıcı veya sağlayıcının kalıcı olarak faaliyetini yürüttüğü herhangi bir satış yerini,

- d) İş yeri dışında kurulan sözleşmeler: Satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında;
- 1) Teklifin tüketici ya da satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılmasına bakılmaksızın iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan,
- 2) Tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında tüketiciyle iş yeri dışında görüşülmesinin hemen sonrasında, satıcı veya sağlayıcının iş yerinde ya da herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla kurulan,
- 3) Mal ve hizmetlerin tüketiciye tanıtımı ya da satışı amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından düzenlenen bir gezi esnasında kurulan,sözleşmeleri,
- e) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- f) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- g) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- ğ) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- ı) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- i) Uzaktan iletişim aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamı,
- j) Yan sözleşme: İş yeri dışında kurulan sözleşmelerle ilişkili olarak satıcı, sağlayıcı ya da üçüncü bir kişi tarafından sözleşme konusu mal ya da hizmete ilave olarak tüketiciye sağlanan mal veya hizmete ilişkin sözleşmeyi,
- k) Yetki belgesi: Bu Yönetmelik kapsamında faaliyette bulunan satıcı veya sağlayıcılara merkezlerinin bulunduğu yerdeki il müdürlüğü tarafından verilen belgeyi ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Ön Bilgilendirme ve Sözleşme Yükümlülüğü

#### Ön bilgilendirme

**MADDE 5 –** (1) Tüketici, iş yeri dışında kurulan sözleşme ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklif ile bağlanmadan önce;

- a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,
- b) Satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı ile iletişim bilgileri,
- c) Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı,
- ç) Cayma hakkının olduğu durumlarda, cayma hakkının kullanıma şartları, hususlarında satıcı veya sağlayıcı tarafından en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir

bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır.

(2) Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

### **Sözleşmenin şekli ve geçerliliği**

**MADDE 6 –** (1) İş yeri dışında kurulan sözleşmeler, Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcı tarafından kurulur.

(2) İş yeri dışında kurulan sözleşmeler yazılı olarak yapılmadıkça geçerli olmaz. Kurulan sözleşmelerin en az on iki punto büyüklüğünde anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi zorunludur. Geçerli bir sözleşme kurmamış olan satıcı veya sağlayıcı, sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

### **Sözleşmenin zorunlu içeriği**

**MADDE 7 –** (1) İş yeri dışında kurulan sözleşmelerde aşağıdaki bilgilerin yer alması zorunludur:

- a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,
- b) Tüketicinin adı soyadı ile satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası,
- c) Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkan veren, satıcı veya sağlayıcının açık adresi, telefon, faks numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi,
- ç) Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde yer alandan farklı bir iletişim bilgisi var ise buna ilişkin bilgi,
- d) Mal veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı,
- e) Sözleşmenin kurulduğu tarih,
- f) Malın veya hizmetin teslim veya ifa tarihi,
- g) Ödemeye ilişkin bilgiler,
- ğ) Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi ve usulüne ilişkin bilgiler,
- h) Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri,
- ı) 14 üncü madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi,
- i) “Bu sözleşmenin kurulduğu veya malın teslim alındığı tarihten itibaren on dört gün içerisinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi ve cayma bildiriminin tarafımıza ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içerisinde malı geri almayı taahhüt ederiz.” ifadesi,
- j) Varsa tüketicilerin ödemelerini yapabilecekleri banka, posta ve benzeri hesap bilgileri,
- k) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi.

(2) Satıcı veya sağlayıcı, sözleşmeyi tüketicinin imzalamasını ve sözleşme tarihi ile “Sözleşmenin bir örneğini elden teslim aldım.” ifadesini ve cayma hakkının kullanılabilirdiği sözleşmeler için “On dört gün içinde cayma hakkımın olduğu konusunda bilgilendirildim.” ifadesini tüketicinin kendi el yazısı ile yazmasını sağlamak zorundadır.

(3) Birinci fıkranın (i) bendinde yer alan ifadenin sözleşmenin birinci sayfasında ve on altı punto büyüklüğünde koyu harflerle yazılması zorunludur.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Cayma Hakkının Kullanımı ve Tarafların Yükümlülükleri

#### Cayma hakkı

**MADDE 8 –** (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içerisinde de cayma hakkını kullanabilir.

(3) Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde;

a) Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün,

b) Birden fazla parçadan oluşan mallarda tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün,

c) Belirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk malı teslim aldığı gün, esas alınır.

(4) Malın satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketiciye yapılan teslim olarak kabul edilmez.

(5) Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır.

#### Eksik bilgilendirme

**MADDE 9 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

(2) Satıcı veya sağlayıcının bu Yönetmelikte belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket etmesi veya tüketiciyi cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmemesi durumunda tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer. Bu Yönetmelikte belirtilen yükümlülüklerin bir yıllık süre içinde yerine getirilmesi veya cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmenin bu süre içinde yapılması halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, söz konusu yükümlülüklerin yerine getirildiği veya cayma hakkına ilişkin bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlar.

#### Cayma hakkının kullanımı

**MADDE 10 –** (1) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir.

- (2) Cayma hakkının kullanılmasında tüketici bu Yönetmeliğin ekinde yer alan formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir.
- (3) Satıcı veya sağlayıcı bu Yönetmeliğin ekinde yer alan formu sözleşmenin kurulduğu anda tüketiciye vermek zorundadır.
- (4) Bu maddede geçen cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

#### **Satıcı veya sağlayıcının yükümlülükleri**

**MADDE 11 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, 14 üncü maddede yer alan sözleşmeler hariç olmak üzere, cayma süresi içerisinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Bu yasağa rağmen tüketiciden herhangi bir bedel alınması durumunda, alınan bedel tüketiciye derhal iade edilir. Ayrıca tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersizdir.

(2) Satıcı veya sağlayıcı, cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde malı geri almakla yükümlüdür. Bu süre içerisinde malın geri alınmaması durumunda, tüketici malı muhafaza etmekle yükümlü değildir.

#### **Sorumsuzluk hali**

**MADDE 12 –** (1) Tüketici cayma süresi içerisinde malı; işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

#### **Cayma hakkının kullanımının yan sözleşmelere etkisi**

**MADDE 13 –** (1) Kanunun 30 uncu maddesi hükümleri saklı kalmak koşuluyla, tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erer. Bu durumda tüketici herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir.

(2) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığını yan sözleşmenin tarafı olan üçüncü kişiye derhal bildirir.

#### **Cayma hakkının istisnaları**

**MADDE 14 –** (1) Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

- a) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.
- b) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- c) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- ç) Malın tesliminden sonra ambalajın açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.
- d) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Satıcı veya Sağlayıcının Diğer Yükümlülükleri

#### Sözleşmenin ifası

**MADDE 15 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, taahhüt ettiği süre içinde mal veya hizmeti tüketiciye sunmakla yükümlüdür.

(2) Sözleşme konusu mal veya hizmetin sözleşmenin kurulduğu tarihten sonra teslim veya ifasının kararlaştırılması halinde tüketiciden ek nakliye, teslim ve benzeri masraflar talep edilemez.

(3) Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur.

#### İspat yükümlülüğü

**MADDE 16 –** (1) Sözleşmenin tüketiciye teslim edildiğinin ve sözleşme konusu mal veya hizmetin sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.

#### Telefon kullanım ücreti

**MADDE 17 –** (1) Kurulmuş olan sözleşmeye ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için satıcı veya sağlayıcı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcı olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife seçemez.

#### Bilgilerin saklanması

**MADDE 18 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, bu Yönetmelik kapsamında düzenlenen sözleşme ile cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine dair her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeleri üç yıl boyunca saklamak zorundadır.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Yetki Belgesi

#### Yetki belgesi başvurusu

**MADDE 19 –**(1) Bu Yönetmelik kapsamında faaliyette bulunan satıcı veya sağlayıcılar, merkezlerinin bulunduğu yerdeki il müdürlüğüne başvurarak yetki belgesi almak zorundadır.

#### Başvuru koşulları

**MADDE 20 –** (1) Yetki belgesi başvurusu sırasında aşağıdaki bilgi ve belgeler istenir:

- Bakanlığın internet sayfasında ilan edilen örneğe uygun iki adet yetki belgesi.
- Satıcı veya sağlayıcının faaliyet konusunu ve kuruluşunu gösteren ticaret sicil gazetesi veya esnaf ve sanatkârlar sicil gazetesi.
- Satıcı veya sağlayıcıyı temsil etmeye yetkili olanların noter onaylı imza sirküleri.
- Satıcı veya sağlayıcının kayıtlı olduğu odadan alacağı faaliyet belgesi.
- Satıcı veya sağlayıcıya ait vergi levhası.
- Serbest muhasebeci mali müşavir veya yeminli mali müşavir tarafından onaylı en son tarihli bilanço ve gelir tablosu.

f) Satışa konu edilen mal veya hizmetlerin listesi.

g) Tüketicilerin cayma bildirimini yapabileceği açık adres ve diğer iletişim bilgileri.

ğ) Tüketicilerin ödemelerini yapabilecekleri banka, posta ve benzeri hesap bilgileri.

(2) Birinci fıkradaki bilgi ve belgelerde bir değişiklik olması durumunda, satıcı veya sağlayıcı tarafından bu değişiklikler on beş gün içerisinde yetki belgesinin alındığı il müdürlüğüne bildirilir.

### **Başvurunun değerlendirilmesi**

**MADDE 21 –**(1) İl müdürlüğü tarafından 20 nci maddede yer alan bilgi ve belgeleri ibraz eden satıcı veya sağlayıcılara yetki belgesi verilirken, satıcı veya sağlayıcı nezdinde Bakanlıkça yapılan denetimler ile tüketici şikayetleri de dikkate alınır.

### **Geçerlilik süresi**

**MADDE 22 –** (1) İl müdürlüğüne verilen yetki belgesinin geçerlilik süresi iki yıldır.

(2) Geçerlilik süresi dolan belge için 20 nci maddede yer alan esaslar çerçevesinde yeniden başvuru yapılır.

### **Belge iptali**

**MADDE 23 –** (1) Bu Yönetmeliğe aykırı uygulamaların tespit edilmesi sonucunda yapılacak uyarıya rağmen, söz konusu aykırılıkların en geç otuz gün içerisinde düzeltilmemesi halinde, ilgili satıcı veya sağlayıcının yetki belgesi il müdürlüğü tarafından iptal edilir. Belgesi iptal edilen satıcı veya sağlayıcılara bir yıl süreyle yetki belgesi verilmez.

(2) Belgesi iptal edilen satıcı veya sağlayıcılar, Bakanlık internet sitesinde ilan edilir.

## **ALTINCI BÖLÜM**

### **Doğrudan Satış Sistemi**

#### **Doğrudan satış**

**MADDE 24 –** (1) Doğrudan satış; herhangi bir doğrudan satış şirketi tarafından istihdam edilsin ya da edilmesin satış temsilcisi, dağıtıcı, distribütör ve benzeri adlarla hareket edenlerin bir mal veya hizmeti kendi evlerinde ya da perakende satış yerleri kullanılmaksızın tüketicinin ev veya iş yaşantısını sürdürdüğü mekânlar gibi iş yeri dışında, tek veya çok katmanlı satış yöntemleriyle tüketicilere sunulmasını öngören pazarlama sistemidir.

(2) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında doğrudan satış şirketi, mal veya hizmetlerin pazarlanması için doğrudan satış sistemini kullanan satıcı veya sağlayıcıyı; doğrudan satıcı ise bu sistem içerisinde satış temsilcisi, dağıtıcı, distribütör ve benzeri adlarla hareket edenleri ifade eder.

#### **Doğrudan satışlara ilişkin temel esaslar**

**MADDE 25 –** (1) Doğrudan satış şirketlerinin kullandığı sistemin, sisteme yeni kişiler kazandırmaktan ziyade mal veya hizmetlerin tüketicilere satışını esas alması gerekir.

(2) Sistemde yer alanların elde ettiği kazanç, ağırlıklı olarak sisteme yeni kişiler kazandırılması ve bu sayede oluşan komisyon, prim, teşvik, ödül ve benzeri isimler altında nitelendirilen menfaatlerin dağıtılması üzerine kurulamaz.

- (3) Doğrudan satış şirketleri hızlı zengin olma fırsatları, gerçekleşmesi mümkün olmayan vaatler gibi sistemle ilgili yanıltıcı bilgiler veremez. Baskı kurma, aldatma, rahatsızlık verme ve bunlara benzer yollarla kişileri sisteme dahil olmaya zorlayamaz.
- (4) Doğrudan satıcı olarak sisteme dahil olmak isteyenlerden işe başlamaları ya da işe başladıktan sonra sistemde kalabilmeleri için giriş aidatı, başlangıç paketi, yenileme ücreti, aidat ve paket ücreti gibi herhangi bir isim altında bedel alınmaz.
- (5) Doğrudan satıcılar, hiçbir masraf ve cezai şart ödemeksizin sistemden ayrılma hakkına sahiptir. Doğrudan satıcıların sisteme dahil oldukları tarihten itibaren altmış gün içerisinde sistemden ayrılması halinde, doğrudan satış şirketleri, doğrudan satıcıların elinde bulunan ve kullanılmamış tüm malları geri almak; söz konusu malların bedelini ise on dört gün içerisinde iade etmek zorundadır.
- (6) Doğrudan satış şirketleri, gerek kendileri gerekse doğrudan satıcılar tarafından yapılan satışlarla ilgili olarak bu Yönetmelikte yer alan hükümlere uymak zorundadır.
- (7) Yetki belgesinin doğrudan satış şirketi tarafından alınması yeterlidir. Doğrudan satıcıların ayrıca yetki belgesi alması gerekmez.
- (8) Doğrudan satış şirketleri, 5 inci maddenin birinci fıkrası ile 7 nci maddenin birinci fıkrasında yer alan bilgilere ilaveten, doğrudan satıcının adı veya unvanı ile iletişim bilgilerine de yer vermek; doğrudan satıcılar ise 7 nci maddenin ikinci fıkrasında belirtilen yükümlülükleri yerine getirmek zorundadır.
- (9) Doğrudan satıcılar tarafından yapılan satışlarda, 18 inci maddede belirtilen yükümlülüğün yerine getirilmesinden doğrudan satış şirketleri sorumludur.
- (10) Doğrudan satış şirketleri on sekiz yaşından küçükleri, fiil ehliyetine sahip olmayanları, şirketin ortağı ve yöneticileri ile çalışanlarını doğrudan satıcı olarak sisteme dahil edemez.
- (11) Doğrudan satış şirketleri, doğrudan satıcıların yapmış olduğu her türlü doğrudan satış faaliyetinden müteselsilen sorumludur.

## YEDİNCİ BÖLÜM

### Son Hükümler

#### Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

**MADDE 26** – (1) 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### Geçiş hükmü

**GEÇİCİ MADDE 1** – (1) Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden önce onaylanan, ancak geçerlilik süresi devam eden kapıdan satış yetki belgelerinin 1/6/2015 tarihine kadar yenilenmesi zorunludur.

#### Yürürlük

**MADDE 27** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren üç ay sonra yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**MADDE 28** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**EK**  
**ÖRNEK CAYMA FORMU**

(Bu form, sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istendiğinde doldurup gönderilecektir.)

**-Kime:** (Satıcı veya sağlayıcı tarafından doldurulacak olan bu kısımda satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, adresi, varsa faks numarası ve e-posta adresi yer alacaktır.)

-Bu formla aşağıdaki malların satışına veya hizmetlerin sunulmasına ilişkin sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

**-Sözleşme tarihi:**

**-Mal veya hizmetin teslim veya ifa tarihi:**

**-Cayma hakkına konu mal veya hizmet:**

**-Tüketicinin adı soyadı:**

**-Tüketicinin adresi:**

**-Tüketicinin imzası:** (Sadece kağıt üzerinde gönderilmesi halinde)

**-Tarih:**

**MESAFELİ SÖZLEŞMELER YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, mesafeli sözleşmelere ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, mesafeli sözleşmelere uygulanır.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri;

- a) Finansal hizmetler,
- b) Otomatik makineler aracılığıyla yapılan satışlar,
- c) Halka açık telefon vasıtasıyla telekomünikasyon operatörleriyle bu telefonun kullanımı,
- ç) Bahis, çekiliş, piyango ve benzeri şans oyunlarına ilişkin hizmetler,
- d) Taşınmaz malların veya bu mallara ilişkin hakların oluşumu, devri veya kazanımı,
- e) Konut kiralama,
- f) Paket turlar,
- g) Devre mülk, devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve bunların yeniden satımı veya değişimi,
- ğ) Yiyecek ve içecekler gibi günlük tüketim maddelerinin, satıcının düzenli teslimatları çerçevesinde tüketicinin meskenine veya işyerine götürülmesi,
- h) 5 inci maddenin birinci fıkrasının (a), (b) ve (d) bentlerindeki bilgi verme yükümlülüğü ile 18 inci ve 19 uncu maddelerde yer alan yükümlülükler saklı kalmak koşuluyla yolcu taşıma hizmetleri,
- ı) Malların montaj, bakım ve onarımı,
- i) Bakımevi hizmetleri, çocuk, yaşlı ya da hasta bakımı gibi ailelerin ve kişilerin desteklenmesine yönelik sosyal hizmetler ile ilgili sözleşmelere uygulanmaz.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 48 inci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Dijital içerik: Bilgisayar programı, uygulama, oyun, müzik, video ve metin gibi dijital şekilde sunulan her türlü veriyi,
- b) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- c) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve

değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

ç) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

d) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,

e) Mesafeli sözleşme: Satıcı veya sağlayıcı ile tüketicinin eş zamanlı fiziksel varlığı olmaksızın, mal veya hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak oluşturulmuş bir sistem çerçevesinde, taraflar arasında sözleşmenin kurulduğu ana kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeleri,

f) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

g) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

ğ) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

h) Uzaktan iletişim aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamı,

ı) Yan sözleşme: Bir mesafeli sözleşme ile ilişkili olarak satıcı, sağlayıcı ya da üçüncü bir kişi tarafından sözleşme konusu mal ya da hizmete ilave olarak tüketiciye sağlanan mal veya hizmete ilişkin sözleşmeyi ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü

#### Ön bilgilendirme

**MADDE 5 –** (1) Tüketici, mesafeli sözleşmenin kurulmasından ya da buna karşılık gelen herhangi bir teklifi kabul etmeden önce, aşağıdaki hususların tamamını içerecek şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından bilgilendirilmek zorundadır.

a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin temel nitelikleri,

b) Satıcı veya sağlayıcının adı veya unvanı, varsa MERSİS numarası,

c) Tüketicinin satıcı veya sağlayıcı ile hızlı bir şekilde irtibat kurmasına imkan veren, satıcı veya sağlayıcının açık adresi, telefon numarası ve benzeri iletişim bilgileri ile varsa satıcı veya sağlayıcının adına ya da hesabına hareket edenin kimliği ve adresi,

ç) Satıcı veya sağlayıcının tüketicinin şikayetlerini iletmesi için (c) bendinde belirtilenden farklı iletişim bilgileri var ise, bunlara ilişkin bilgi,

d) Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla önceden hesaplanamıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa tüm nakliye, teslim ve benzeri ek masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceği bilgisi,

e) Sözleşmenin kurulması aşamasında uzaktan iletişim aracının kullanım bedelinin olağan ücret tarifi üzerinden hesaplanmadığı durumlarda, tüketicilere yüklenen ilave maliyet,

- f) Ödeme, teslimat, ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler ve satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri,
- g) Cayma hakkının olduğu durumlarda, bu hakkın kullanılma şartları, süresi, usulü ve satıcının iade için öngördüğü taşıyıcıya ilişkin bilgiler,
- ğ) Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası veya elektronik posta bilgileri,
- h) 15 inci madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda, tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgi,
- ı) Satıcı veya sağlayıcının talebi üzerine, varsa tüketici tarafından ödenmesi veya sağlanması gereken depozitolar ya da diğer mali teminatlar ve bunlara ilişkin şartlar,
- i) Varsa dijital içeriklerin işlevselliğini etkileyebilecek teknik koruma önlemleri,
- j) Satıcı veya sağlayıcının bildiği ya da makul olarak bilmesinin beklendiği, dijital içeriğin hangi donanım ya da yazılımla birlikte çalışabileceğine ilişkin bilgi,
- k) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını Tüketici Mahkemesine veya Tüketici Hakem Heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- (2) Birinci fıkrada belirtilen bilgiler, mesafeli sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır ve taraflar aksini açıkça kararlaştırmadıkça bu bilgiler değiştirilemez.
- (3) Satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkranın (d) bendinde yer alan ek masraflara ilişkin bilgilendirme yükümlülüğünü yerine getirmezse, tüketici bunları karşılamakla yükümlü değildir.
- (4) Birinci fıkranın (d) bendinde yer alan toplam fiyatın, belirsiz süreli sözleşmelerde veya belirli süreli abonelik sözleşmelerinde, her faturalama dönemi bazında toplam masrafları içermesi zorunludur.
- (5) Açık artırma veya eksiltme yoluyla kurulan sözleşmelerde, birinci fıkranın (b), (c) ve (ç) bentlerinde yer alan bilgilerin yerine açık artırmayı yapan ile ilgili bilgilere yer verilebilir.
- (6) Ön bilgilendirme yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

### **Ön bilgilendirme yöntemi**

**MADDE 6 –** (1) Tüketici, 5 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde satıcı veya sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmek zorundadır.

- (2) Mesafeli sözleşmenin internet yoluyla kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı;
- a) 5 inci maddenin birinci fıkrasında yer alan bilgilendirme yükümlülüğü saklı kalmak kaydıyla, aynı fıkranın (a), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan bilgileri bir bütün olarak, tüketicinin ödeme yükümlülüğü altına girmesinden hemen önce açık bir şekilde ayrıca göstermek,
- b) Herhangi bir gönderim kısıtlamasının uygulanıp uygulanmadığını ve hangi ödeme araçlarının kabul edildiğini, en geç tüketici siparişini vermeden önce, açık ve anlaşılabilir bir şekilde belirtmek zorundadır.
- (3) Mesafeli sözleşmenin sesli iletişim yoluyla kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı 5 inci maddenin birinci fıkrasının (a), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda,

tüketiciyi sipariş vermeden hemen önce açık ve anlaşılır bir şekilde söz konusu ortamda bilgilendirmek ve 5 inci maddenin birinci fıkrasında yer alan bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak göndermek zorundadır.

(4) Siparişe ilişkin bilgilerin sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla mesafeli sözleşmenin kurulması halinde, satıcı veya sağlayıcı 5 inci maddenin birinci fıkrasının (a), (b), (d), (g) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda, tüketiciyi sipariş vermeden hemen önce açık ve anlaşılabilir bir şekilde söz konusu ortamda bilgilendirmek ve 5 inci maddenin birinci fıkrasında yer alan bilgilerin tamamını en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar yazılı olarak göndermek zorundadır.

(5) Üçüncü ve dördüncü fıkralarda belirtilen yöntemlerle kurulan ve anında ifa edilen hizmet satışlarına ilişkin sözleşmelerde tüketicinin, sipariş vermeden hemen önce söz konusu ortamda 5 inci maddenin birinci fıkrasının sadece (a), (b), (d) ve (h) bentlerinde yer alan hususlarda açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirilmesi yeterlidir.

### **Ön bilgilerin teyidi**

**MADDE 7 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin 6 ncı maddede belirtilen yöntemlerle ön bilgileri edindiğini kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak teyit etmesini sağlamak zorundadır. Aksi halde sözleşme kurulmamış sayılır.

### **Ön bilgilendirmeye ilişkin diğer yükümlülükler**

**MADDE 8 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, tüketici siparişi onaylamadan hemen önce, verilen siparişin ödeme yükümlülüğü anlamına geldiği hususunda tüketiciyi açık ve anlaşılır bir şekilde bilgilendirmek zorundadır. Aksi halde tüketici siparişi ile bağlı değildir.

(2) Tüketicinin mesafeli sözleşme kurulması amacıyla satıcı veya sağlayıcı tarafından telefonla aranması durumunda, her görüşmenin başında satıcı veya sağlayıcı kimliğini, eğer bir başkası adına veya hesabına arıyorsa bu kişinin kimliğini ve görüşmenin ticari amacını açıklamalıdır.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Cayma Hakkının Kullanımı ve Tarafların Yükümlülükleri**

#### **Cayma hakkı**

**MADDE 9 –** (1) Tüketici, on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

(2) Cayma hakkı süresi, hizmet ifasına ilişkin sözleşmelerde sözleşmenin kurulduğu gün; mal teslimine ilişkin sözleşmelerde ise tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin malı teslim aldığı gün başlar. Ancak tüketici, sözleşmenin kurulmasından malın teslimine kadar olan süre içinde de cayma hakkını kullanabilir.

(3) Cayma hakkı süresinin belirlenmesinde;

a) Tek sipariş konusu olup ayrı ayrı teslim edilen mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son malı teslim aldığı gün,

b) Birden fazla parçadan oluşan mallarda, tüketicinin veya tüketici tarafından belirlenen üçüncü kişinin son parçayı teslim aldığı gün,

c) Belirli bir süre boyunca malın düzenli tesliminin yapıldığı sözleşmelerde, tüketicinin veya tüketiciden tarafından belirlenen üçüncü kişinin ilk malı teslim aldığı gün esas alınır.

(4) Malın satıcı tarafından taşıyıcıya teslimi, tüketicieye yapılan teslim olarak kabul edilmez.

(5) Mal teslimi ile hizmet ifasının birlikte yapıldığı sözleşmelerde, mal teslimine ilişkin cayma hakkı hükümleri uygulanır.

### **Eksik bilgilendirme**

**MADDE 10 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirilmezse, cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona erer.

(2) Cayma hakkı konusunda gerektiği şekilde bilgilendirmenin bir yıllık süre içinde yapılması halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, bu bilgilendirmenin gereği gibi yapıldığı günden itibaren işlemeye başlar.

### **Cayma hakkının kullanımı**

**MADDE 11 –** (1) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi dolmadan, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir.

(2) Cayma hakkının kullanılmasında tüketici, EK’te yer alan formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin bu formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. İnternet sitesi üzerinden tüketicilere cayma hakkı sunulması durumunda satıcı veya sağlayıcı, tüketicilerin ilettiği olduğu cayma taleplerinin kendilerine ulaştığına ilişkin teyit bilgisini tüketicieye derhal iletmek zorundadır.

(3) Sesli iletişim yoluyla yapılan satışlarda, satıcı veya sağlayıcı, EK’te yer alan formu en geç mal teslimine veya hizmet ifasına kadar tüketicieye göndermek zorundadır. Tüketici bu tür satışlarda da cayma hakkını kullanmak için bu formu kullanabileceği gibi, ikinci fıkradaki yöntemleri de kullanabilir.

(4) Bu maddede geçen cayma hakkının kullanımına ilişkin ispat yükümlülüğü tüketicieye aittir.

### **Satıcı veya sağlayıcının yükümlülükleri**

**MADDE 12 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde, varsa malın tüketicieye teslim masrafları da dahil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri iade etmekle yükümlüdür.

(2) Satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkrada belirtilen tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketicieye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.

(3) Cayma hakkının kullanımında, 5 inci maddenin birinci fıkrasının (g) bendi kapsamında, satıcının iade için belirttiği taşıyıcı aracılığıyla malın geri gönderilmesi halinde, tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz. Satıcının ön bilgilendirmede iade için herhangi bir taşıyıcıyı belirtmediği durumda ise, tüketiciden iade masrafına ilişkin herhangi bir bedel talep edilemez. İade için ön bilgilendirmede belirtilen taşıyıcının, tüketicinin bulunduğu

yerde şubesinin olmaması durumunda satıcı, ilave hiçbir masraf talep etmeksizin iade edilmek istenen malın tüketiciden alınmasını sağlamakla yükümlüdür.

### **Tüketicinin yükümlülükleri**

**MADDE 13 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı malı kendisinin geri alacağına dair bir teklifte bulunmadıkça, tüketici cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimi yönelttiği tarihten itibaren on gün içinde malı satıcı veya sağlayıcıya ya da yetkilendirmiş olduğu kişiye geri göndermek zorundadır.

(2) Tüketici, cayma süresi içinde malı, işleyişine, teknik özelliklerine ve kullanım talimatlarına uygun bir şekilde kullandığı takdirde meydana gelen değişiklik ve bozulmalardan sorumlu değildir.

### **Cayma hakkının kullanımının yan sözleşmelere etkisi**

**MADDE 14 –** (1) Kanunun 30 uncu maddesi hükümleri saklı kalmak koşuluyla, tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda yan sözleşmeler de kendiliğinden sona erer. Bu durumda tüketici, 13 üncü maddenin ikinci fıkrasında belirtilen haller dışında herhangi bir masraf, tazminat veya cezai şart ödemekle yükümlü değildir.

(2) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığını yan sözleşmenin tarafı olan üçüncü kişiye derhal bildirmelidir.

### **Cayma hakkının istisnaları**

**MADDE 15 –** (1) Taraflarca aksi kararlaştırılmadıkça, tüketici aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

- a) Fiyatı finansal piyasalardaki dalgalanmalara bağlı olarak değişen ve satıcı veya sağlayıcının kontrolünde olmayan mal veya hizmetlere ilişkin sözleşmeler.
- b) Tüketicinin istekleri veya kişisel ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanan mallara ilişkin sözleşmeler.
- c) Çabuk bozulabilen veya son kullanma tarihi geçebilecek malların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- ç) Tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olan mallardan; iadesi sağlık ve hijyen açısından uygun olmayanların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- d) Tesliminden sonra başka ürünlerle karışan ve doğası gereği ayrıştırılması mümkün olmayan mallara ilişkin sözleşmeler.
- e) Malın tesliminden sonra ambalaj, bant, mühür, paket gibi koruyucu unsurları açılmış olması halinde maddi ortamda sunulan kitap, dijital içerik ve bilgisayar sarf malzemelerine ilişkin sözleşmeler.
- f) Abonelik sözleşmesi kapsamında sağlananlar dışında, gazete ve dergi gibi süreli yayınların teslimine ilişkin sözleşmeler.
- g) Belirli bir tarihte veya dönemde yapılması gereken, konaklama, eşya taşıma, araba kiralama, yiyecek-icecek tedariki ve eğlence veya dinlenme amacıyla yapılan boş zamanın değerlendirilmesine ilişkin sözleşmeler.
- ğ) Elektronik ortamda anında ifa edilen hizmetler veya tüketiciye anında teslim edilen gayrimaddi mallara ilişkin sözleşmeler.

h) Cayma hakkı süresi sona ermeden önce, tüketicinin onayı ile ifasına başlanan hizmetlere ilişkin sözleşmeler.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Diğer Hükümler**

#### **Sözleşmenin ifası ve teslimat**

**MADDE 16 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı tarihten itibaren taahhüt ettiği süre içinde edimini yerine getirmek zorundadır. Mal satışlarında bu süre her halükarda otuz günü geçemez.

(2) Satıcı veya sağlayıcının birinci fıkrada yer alan yükümlülüğünü yerine getirmemesi durumunda, tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(3) Sözleşmenin feshi durumunda, satıcı veya sağlayıcı, varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri fesih bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren on dört gün içinde tüketiciye 4/12/1984 tarihli ve 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine ilişkin Kanunun 1 inci maddesine göre belirlenen kanuni faiziyle birlikte geri ödemek ve varsa tüketiciyi borç altına sokan tüm kıymetli evrak ve benzeri belgeleri iade etmek zorundadır.

(4) Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkânsızlaşması olarak kabul edilmez.

#### **Zarardan sorumluluk**

**MADDE 17 –** (1) Satıcı, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur.

(2) Tüketicinin, satıcının belirlediği taşıyıcı dışında başka bir taşıyıcı ile malın gönderilmesini talep etmesi durumunda, malın ilgili taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir.

#### **Telefon kullanım ücreti**

**MADDE 18 –** (1) Kurulmuş olan sözleşmeye ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için satıcı veya sağlayıcı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcı olağan ücret tarifesiinden daha yüksek bir tarife seçemez.

#### **İlave ödemeler**

**MADDE 19 –** (1) Sözleşme kurulmadan önce, sözleşme yükümlülüğünden kaynaklanan ve üzerinde anlaşılmalı esas bedel dışında herhangi bir ilave bedel talep edilebilmesi için tüketicinin açık onayının ayrıca alınması zorunludur.

(2) Tüketicinin açık onayı alınmadan ilave ödeme yükümlülüğü doğuran seçeneklerin kendiliğinden seçili olarak sunulmuş olmasından dolayı tüketici bir ödemede bulunmuş ise, satıcı veya sağlayıcı bu ödemelerin iadesini derhal yapmak zorundadır.

**Bilgilerin saklanması ve ispat yükümlülüğü**

**MADDE 20** – (1) Satıcı veya sağlayıcı, bu Yönetmelik kapsamında düzenlenen cayma hakkı, bilgilendirme, teslimat ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine dair her bir işleme ilişkin bilgi ve belgeyi üç yıl boyunca saklamak zorundadır.

(2) Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullanırmak suretiyle satıcı veya sağlayıcı adına mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı satıcı veya sağlayıcı ile yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür. **(Ek cümle:RG-9/2/2019-30681)** Ancak abonelik sözleşmesinin kamu hizmetlerinin tek noktadan sunulduğu ortak kamu elektronik platformu üzerinden kurulması halinde, kayıtların tutulması ve bilgilerin sunulmasına ilişkin yükümlülük satıcı veya sağlayıcıya aittir.

(3) Satıcı veya sağlayıcı elektronik ortamda tüketiciye teslim edilen gayrimaddi malların veya ifa edilen hizmetlerin ayıpsız olduğunu ispatla yükümlüdür.

**BEŞİNCİ BÖLÜM****Çeşitli ve Son Hükümler****Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 21** – (1) 6/3/2011 tarihli ve 27866 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesafeli Sözleşmelere Dair Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

**Yürürlük**

**MADDE 22** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren üç ay sonra yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 23** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

|           | <b>Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete’nin</b>                                   |               |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|           | <b>Tarihi</b>                                                                       | <b>Sayısı</b> |
|           | <b>27/11/2014</b>                                                                   | <b>29188</b>  |
|           | <b>Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin</b> |               |
|           | <b>Tarihi</b>                                                                       | <b>Sayısı</b> |
| <b>1.</b> | <b>11/8/2017</b>                                                                    | <b>30151</b>  |
| <b>2.</b> |                                                                                     |               |
| <b>3.</b> |                                                                                     |               |

**EK**  
**ÖRNEK CAYMA FORMU**

(Bu form, sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istenildiğinde doldurup gönderilecektir.)

**-Kime:** (Satıcı veya sağlayıcı tarafından doldurulacak olan bu kısımda satıcı veya sağlayıcının ismi, unvanı, adresi varsa faks numarası ve e-posta adresi yer alacaktır.)

-Bu formla aşağıdaki malların satışına veya hizmetlerin sunulmasına ilişkin sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

**-Sipariş tarihi veya teslim tarihi:**

**-Cayma hakkına konu mal veya hizmet:**

**-Cayma hakkına konu mal veya hizmetin bedeli:**

**-Tüketicinin adı ve soyadı:**

**-Tüketicinin adresi:**

**-Tüketicinin imzası:** (Sadece kağıt üzerinde gönderilmesi halinde)

**-Tarih:**

## **FINANSAL HİZMETLERE İLİŞKİN MESAFELİ SÖZLEŞMELER YÖNETMELİĞİ**

### **BİRİNCİ BÖLÜM**

#### **Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

##### **Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

##### **Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeleri kapsar.

(2) Bir finansal hizmetin sunulmasına ilişkin sözleşmenin, hizmet tedarikine ilişkin ilk anlaşma ile buna bağlı ardışık işlemleri veya zaman içinde gerçekleşen aynı nitelikteki farklı işlemleri kapsamı halinde, bu Yönetmelik hükümleri sadece ilk anlaşmaya uygulanır.

(3) Taraflar arasında hizmet tedarikine ilişkin ilk anlaşmanın olmadığı ancak ardışık işlemlerin veya zaman içinde aynı nitelikteki farklı işlemlerin gerçekleştiği durumlarda 5 inci madde sadece ilk işleme uygulanır. Bir yıldan daha uzun süre aynı türden işlemlerin gerçekleştirilmemesi halinde ise sonraki ilk işlem, bunu takip edecek yeni işlemlerin ilki sayılır ve 5 inci madde ilk işleme uygulanır.

(4) İlgili mevzuatında yer alan ön bilgilendirmeye, sözleşmenin şekli ile zorunlu içeriğine ve sözleşmenin sona erdirilmesine ilişkin hükümler saklı kalmak kaydıyla mesafeli olarak kurulan tüketici kredisi sözleşmelerine; 5 inci madde, 6 ncı maddenin birinci fıkrası, 7 nci maddenin birinci fıkrası ve 14 üncü madde uygulanmaz.

(5) Bankacılık, kredi, sigorta, bireysel emeklilik ve yatırım hizmetleri ile ilgili olanlar dışındaki ödemeler ile konut finansmanı sözleşmelerine bu Yönetmelik hükümleri uygulanmaz.

##### **Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 49 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### **Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

a) Finansal hizmet: Her türlü banka hizmeti, kredi, sigorta, bireysel emeklilik, yatırım ve ödeme ile ilgili hizmetleri,

b) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme: Finansal hizmetlerin uzaktan pazarlanmasına yönelik olarak kurulmuş bir sistem çerçevesinde sağlayıcı ile tüketici arasında uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmeleri,

c) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

- ç) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- d) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- e) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- f) Uzaktan iletişim aracı: Mektup, katalog, telefon, faks, radyo, televizyon, elektronik posta mesajı, kısa mesaj, internet, ATM gibi fiziksel olarak karşı karşıya gelinmeksizin sözleşme kurulmasına imkan veren her türlü araç veya ortamı,
- g) Yan sözleşme: Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme ile ilişkili olarak; satıcı, sağlayıcı ya da üçüncü bir kişi tarafından sözleşme konusu mal ya da hizmete ilave olarak tüketiciye sağlanan mal veya hizmete ilişkin sözleşmeyi, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Ön Bilgilendirme Yükümlülüğü

#### Ön bilgilendirme

**MADDE 5 –** (1) Sağlayıcının, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin kurulmasına yönelik iradesini açıklamadan önce kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak aşağıdaki hususlarda tüketiciyi bilgilendirmesi zorunludur:

- a) Sağlayıcının ve varsa temsilcisinin esas faaliyet konusu, MERSİS numarası, açık adresi, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri.
- b) Finansal hizmetin tüketiciye sağlanmasında sağlayıcı ile tüketici arasında bir aracı varsa bu aracının adı, unvanı, açık adresi ve hangi nitelikte işlem yapabilme yetkisine sahip olduğu.
- c) Finansal hizmetin temel nitelikleri.
- ç) Finansal hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı, niteliği itibarıyla fiyatı önceden hesaplanıyorsa fiyatın hesaplanma usulü, varsa ifaya ilişkin masraflar ile bunların önceden hesaplanamaması halinde ek masrafların ödenebileceğine ilişkin bilgiler.
- d) Doğası gereği ya da gerçekleştirilecek işlemlere bağlı olarak özel bazı riskler taşıyan veya fiyatları sağlayıcının kontrolü dışında finansal piyasadaki dalgalanmalara göre değişen veya geçmiş verileri gelecekte oluşacak değerler için bir gösterge oluşturmayan finansal araçların finansal hizmetlerde kullanılması halinde, bu araçlara ilişkin bilgiler.
- e) Varsa tüketici tarafından ödenmesi gereken diğer vergi ve ücretlere ilişkin bilgiler.
- f) Sunulan bilgilerin belirli bir süre geçerli olması halinde, bu süreye ilişkin bilgiler.
- g) Ödeme ve ifaya ilişkin bilgiler ile varsa bunlara ilişkin taahhütler.
- ğ) Uzaktan iletişim aracının kullanılmasına ilişkin bazı ek masrafların tüketici tarafından karşılanacak olması halinde, bu masraflara ilişkin bilgiler.
- h) Cayma hakkının kullanıma şartları, süresi, usulü, varsa tüketicinin 11 inci maddeye göre ödemekle yükümlü olacağı meblağın hesaplanma yöntemi.
- ı) Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, elektronik posta adresi, telefon numarası ve varsa diğer iletişim bilgileri.
- i) 13 üncü madde uyarınca cayma hakkının kullanılmadığı durumlarda; tüketicinin cayma hakkından faydalanamayacağına ya da hangi koşullarda cayma hakkını kaybedeceğine ilişkin bilgiler.

j) Sürekli veya düzenli aralıklarla tekrarlanan bir finansal hizmet ediminin söz konusu olması halinde, sözleşmenin asgari süresi.

k) Tarafların, haklı sebeplerin varlığı halinde, sözleşmeyi tek taraflı feshedebileceklerine ilişkin sözleşme şartları ve bu durumda varsa ödenmesi gereken cezai şartlar hakkında bilgiler.

### **Ön bilgilendirme yöntemi**

**MADDE 6 –** (1) Tüketicinin; finansal hizmetlerin sunulmasına ilişkin bir mesafeli sözleşmenin kurulmasına yönelik iradesini açıklamadan önce, 5 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen tüm hususlarda, kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak en az on iki punto büyüklüğünde, açık, sade, anlaşılabilir ve okunabilir bir şekilde sağlayıcı tarafından yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bilgilendirilmesi zorunludur.

(2) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmenin sesli iletişim araçları vasıtasıyla veya sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla kurulması halinde, 5 inci maddenin birinci fıkrasının sadece (c), (ç), (h) ve (i) bentlerinde yer alan bilgilerin bu ortamda verilmesi yeterlidir. Ancak tüketici kredisi sözleşmelerinin bu araç veya ortamlar yoluyla mesafeli olarak kurulması halinde, ilgili mevzuatında yer alan ön bilgilerin tamamının, sözleşme kurulmadan makul bir süre önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile verilmesi zorunludur.

(3) Ön bilgilendirmenin kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun olarak ticari amaçla yapıldığının anlaşılır olması gerekir. Sesli iletişim araçlarının kullanıldığı hallerde, sağlayıcı ya da temsilcisi, sağlayıcının ve sesli iletişimde bulunan kişinin kimliğini, bu kişinin sağlayıcıyla olan bağlantısına ilişkin bilgiyi ve görüşme talebinin sebebini her görüşme başında belirtmek zorundadır.

### **Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme**

**MADDE 7 –** (1) Sağlayıcı, 5 inci maddede yer alan bilgilerin yanı sıra aşağıda belirtilen hususları da içeren bir sözleşme düzenlemek ve bu sözleşmenin bütün şartlarını kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye iletmek zorundadır:

a) Tüketicinin adı, soyadı, açık adresi, varsa elektronik posta adresi, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri.

b) Tüketicilerin şikâyet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.

c) Varsa garanti fonu ya da diğer tazminat düzenlemelerine ilişkin bilgi.

ç) Varsa tüketicilerin başvurabileceği diğer çözüm yollarına ilişkin bilgi.

d) Varsa ödeme planına ilişkin bilgi.

(2) Birinci fıkrada yer alan yükümlülük, tüketicinin sözleşmeyi kuran iradesini yöneltmesinden önce veya tüketicinin talebi üzerine yazılı bilgilendirmeye elverişli olmayan bir uzaktan iletişim aracı kullanılarak sözleşmenin kurulması hâlinde ise sözleşmenin kurulmasından hemen sonra yerine getirilir.

(3) Tüketici, sözleşme ilişkisinin devam ettiği süre içinde herhangi bir ücret ödemeksizin sözleşmenin kâğıt üzerinde yazılı bir örneğini talep edebilir. Ayrıca tüketici, finansal hizmetin niteliğiyle bağdaşması hâlinde, kullanılan uzaktan iletişim aracını değiştirme hakkına sahiptir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Cayma Hakkının Kullanımı ve Tarafların Yükümlülükleri

#### Cayma hakkı

**MADDE 8 –** (1) Tüketici, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerden on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise cayma süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

(2) Cayma hakkı süresi, sözleşmenin kurulduğu tarihte başlar. Ancak sözleşmenin bütün şartlarının kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verildiği tarihin sözleşmenin kurulduğu tarihten daha sonra olması durumunda, cayma hakkı süresi, tüketicinin sözleşmenin bütün şartlarını edindiği tarihten itibaren başlar.

(3) Sağlayıcı, cayma hakkı konusunda tüketicinin bilgilendirildiğini ispat etmekle yükümlüdür.

#### Cayma hakkının kullanımı

**MADDE 9 –** (1) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin cayma hakkı süresi içinde, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile sağlayıcıya yönetilmiş olması yeterlidir.

(2) Cayma hakkının kullanılmasında tüketici, Ek'te yer alan formu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir. Sağlayıcı, tüketicinin bu formu doldurabilmesi veya cayma beyanını gönderebilmesi için internet sitesi üzerinden seçenek de sunabilir. İnternet sitesi üzerinden tüketiciye cayma hakkı sunulması durumunda sağlayıcı, tüketicilerin cayma taleplerinin kendisine ulaştığına ilişkin teyit bilgisini, tüketiciye derhal iletme zorundadır.

#### Sağlayıcının yükümlülükleri

**MADDE 10 –** (1) Sağlayıcı, cayma hakkının kullanıldığına ilişkin bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren otuz gün içinde, 11 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen masraf ve bedeller hariç tüm ödemeleri tüketiciye iade etmekle yükümlüdür. Sigorta ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde ise iade süresi hakkında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler uygulanır.

(2) Sağlayıcı, birinci fıkrada belirtilen tüm geri ödemeleri, tüketicinin satın alırken kullandığı ödeme aracına uygun bir şekilde ve tüketiciye herhangi bir masraf veya yükümlülük getirmeden tek seferde yapmak zorundadır.

(3) Tüketicinin sözleşmenin kurulmasına dair kabul beyanı kullanılan iletişim araçlarına uygun olarak fiziki veya elektronik ortamda tespit veya kayıt edilir. Sağlayıcı, cayma hakkının iletilmesi ile fiziki veya elektronik ortamda yapılacak tespit veya kayıtlar için gerekli önlemleri almakla yükümlüdür.

#### Tüketicinin yükümlülükleri

**MADDE 11 –** (1) Tüketici, cayma bildirimini yönelttiği tarihten itibaren en geç otuz gün içinde sözleşme ve yan sözleşme uyarınca ifa edilen hizmet bedelleri ile varsa bir kamu kurum veya kuruluşuna ya da üçüncü kişilere ödenmiş olan masraflar ile mevzuat gereği ödenmesi zorunlu olan bedelleri sağlayıcıya iade etmekle yükümlüdür. Bu süre içinde tüketicinin gerekli iade ve ödemeleri yapmaması halinde sözleşmeden caymadığı

kabul edilir. Ödenmesi gereken bedel sözleşmede öngörülen hizmetin toplam bedeli ile karşılaştırıldığında, hizmetin ifa edilen payına düşen miktarını aşamaz ve herhangi bir şekilde cezai şart olarak yorumlanamaz. Bu fıkranın uygulanmasında diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklıdır.

(2) Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda sağlayıcı, 5 inci maddenin birinci fıkrasının (h) bendinde yer alan meblağın hesaplanma yöntemi hakkında tüketiciyi bilgilendirdiğini ispatlayamadığı takdirde, birinci fıkra belirtilen bedelleri talep edemez.

### **Cayma hakkının kullanımının yan sözleşmelere etkisi**

**MADDE 12 –** (1) Tüketicinin cayma hakkını kullanması halinde, varsa yan sözleşme de, herhangi bir tazminat veya cezai şart ödeme yükümlülüğü söz konusu olmaksızın sona erer. (2) Sağlayıcı, tüketicinin cayma hakkını kullandığını yan sözleşmenin tarafı olan üçüncü kişiye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile derhal bildirir.

### **Cayma hakkının istisnaları**

**MADDE 13 –** (1) Tüketici, aşağıdaki sözleşmelerde cayma hakkını kullanamaz:

a) Aşağıda sayılan hususlar başta olmak üzere, bedeli finansal piyasadaki dalgalanmalara bağlı olarak sağlayıcının kontrolü dışında değişen ve bu değişimin cayma hakkı süresi içinde gerçekleşebildiği finansal hizmetlere ilişkin sözleşmeler:

- 1) Döviz işlemleri.
- 2) Para piyasası araçları.
- 3) Devredilebilir menkul kıymetler.
- 4) Yatırım ortaklığı payları.
- 5) Finansal varlıklara dayalı vadeli işlem sözleşmeleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar.
- 6) Vadeli faiz oranı anlaşmaları.
- 7) Faiz, döviz ve hisse senedi swapları.
- 8) Opsiyon işlemleri ve eşdeğer nakdi uzlaşmaya dayalı finansal araçlar.
- b) Diğer mevzuatta yer alan tüketici lehine olan hükümler saklı kalmak kaydıyla, geçerlilik süresi bir aydan az olan seyahat, bagaj sigortası poliçeleri veya benzeri kısa süreli sigorta poliçelerine ilişkin sözleşmeler.
- c) Tüketicinin cayma hakkını kullanmasından önce, onun açık onayı üzerine taraflarca tamamen ifa edilmiş olan sözleşmeler.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

### **Sözleşmenin sona erdirilme yöntemi**

**MADDE 14 –** (1) Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelerde, tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesine yönelik talebini herhangi bir uzaktan iletişim aracıyla sağlayıcıya veya varsa aracıya iletmesi yeterlidir.

(2) Tüketici, sözleşmeyi sona erdirmek için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir yöntem kullanmak zorunda bırakılamaz.

### **İspat yükümlülüğü ve bilgilerin saklanması**

**MADDE 15 –** (1) Tüketicinin bu Yönetmelikte yer alan hükümler çerçevesinde bilgilendirildiğine ilişkin ispat yükü sağlayıcıya aittir.

(2) Sağlayıcının; cayma hakkı, bilgilendirme ve diğer hususlardaki yükümlülüklerine ilişkin bilgi ve belgeleri üç yıl boyunca saklaması zorunludur.

(3) Oluşturdukları sistem çerçevesinde, uzaktan iletişim araçlarını kullanmak veya kullandırmak suretiyle sağlayıcı adına finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme kurulmasına aracılık edenler, bu Yönetmelikte yer alan hususlardan dolayı yapılan işlemlere ilişkin kayıtları üç yıl boyunca tutmak ve istenilmesi halinde bu bilgileri ilgili kurum, kuruluş ve tüketicilere vermekle yükümlüdür.

### **Telefon kullanım ücreti**

**MADDE 16 –** (1) Kurulmuş olan sözleşmeye ilişkin olarak tüketicilerin sağlayıcı ile iletişime geçebilmesi amacıyla, sağlayıcı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak sağlayıcı, olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife seçemez.

### **Yürürlük**

**MADDE 17 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren üç ay sonra yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 18 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**EK**

**ÖRNEK CAYMA FORMU**

(Bu form, sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istendiğinde doldurulup gönderilecektir.)

**-Kime:** (Sağlayıcı tarafından doldurulacak olan bu kısımda sağlayıcının ismi, unvanı, adresi, varsa faks numarası ve e-posta adresi yer alacaktır.)

-Bu formla aşağıdaki hizmetlerin sunulmasına ilişkin sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

**-İfa tarihi:**

**-Cayma hakkına konu hizmet:**

**-Tüketicinin adı soyadı:**

**-Tüketicinin adresi:**

**-Tüketicinin imzası:** (Sadece kâğıt üzerinde gönderilmesi halinde)

**-Tarih:**

**DEVRE TATİL VE UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ  
SÖZLEŞMELERİ YÖNETMELİĞİ  
BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, değişim ve yeniden satış sözleşmelerine uygulanacak usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik hükümleri devre tatil, ön ödemeli devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti, değişim ve yeniden satış sözleşmelerini kapsar.

(2) Devre tatil sözleşmeleri ile sağlanan hakkın şahsi veya aynı bir hak olması, bu hakkın bir dernek üyeliğine ya da şirket ortaklığına bağlı olarak tanınması veya konaklamanın aynı zamanda seyahat ya da diğer hizmetlerle beraber sunulması bu Yönetmelik hükümlerinin uygulanmasını engellemez.

(3) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında, devre mülk, dönem mülk, paylı mülkiyet, hisseli gayrimenkul satışı ve benzeri isimler altında yapılan ve tapu tesciline konu edilen satışlara ilişkin sözleşmeler, bir yıldan uzun süre için kurulması ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı tanınması halinde devre tatil sözleşmesi olarak kabul edilir.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 50 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanı,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Değişim sözleşmesi: Tüketicilere devre tatil sözleşmesinden doğan haklarından diğer kişilerin geçici olarak yararlanmasına izin vermesi karşılığında gecelik konaklama veya diğer hizmetlere geçici olarak erişim imkânı veren bir sisteme katılma hakkı tanıyan sözleşmeleri,
- ç) Devre mülk hakkı: 23/6/1965 tarihli ve 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanununun Devre Mülk Hakkı başlıklı sekizinci bölümünde düzenlenen hakkı,
- d) Devre tatil sözleşmesi: Bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmeleri,
- e) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve

değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkan veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,

f) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

g) Ön ödeme tutarı: Devre tatile konu taşınmazın teslimi veya kullanım hakkının devrinden önce tüketici tarafından ödenen toplam tutarı,

ğ) Ön ödemeli devre tatil sözleşmesi: Tüketicinin aynı hakka konu bir taşınmazın satış bedelini veya şahsi hakka konu taşınmazın kullanım hakkı bedelini önceden peşin veya taksitle ödemeyi, satıcı veya sağlayıcının da bedelin tamamen veya kısmen ödenmesinden sonra taşınmazı ya da kullanım hakkını tüketiciye devir veya teslim etmeyi üstlendiği sözleşmeleri,

h) Proje toplam bedeli: Projeye ilişkin yapı ruhsatlarında yer alan arsa dahil yapının maliyetini,

ı) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

i) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

j) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

k) Yeniden satış sözleşmesi: Satıcı veya sağlayıcının, devre tatil veya uzun süreli tatil hizmetinin alınıp satılması hususunda tüketiciye yardımcı olduğu sözleşmeleri,

ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Ön Bilgilendirme ve Sözleşme Yükümlülüğü

#### Ön bilgilendirme

**MADDE 5 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, bu Yönetmelik kapsamında düzenlenen sözleşmelerin kurulmasından en az bir gün önce tüketicilere yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ön bilgilendirme formu vermek zorundadır.

(2) Ön bilgilendirme formunun, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir şekilde düzenlenmesi zorunludur.

(3) Ön bilgilendirme formunun;

a) Devre tatil sözleşmeleri için Ek-1’de,

b) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri için Ek-2’de,

c) Yeniden satış sözleşmeleri için Ek-3’te,

ç) Değişim sözleşmeleri için Ek-4’te,

d) Ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için ise Ek-5’te,

yer alan bilgileri içermesi zorunludur.

(4) Satıcı veya sağlayıcıdan kaynaklanmayan ve gerekli özenin gösterilmesine rağmen sonuçlarına engel olunamayan, olağandışı ve öngörülemeyen durumlarda, ön bilgilendirme formlarında yer alan bilgiler, sözleşmenin kurulmasından önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketicinin onayını almak ve yapılan değişiklikleri de ayrıca sözleşmede belirtmek şartıyla değiştirilebilir.

(5) Bu Yönetmelik kapsamında düzenlenen sözleşmelerle ilgili olarak, satıcı veya sağlayıcının hediye tatil, kampanya, ücretsiz yemek ve gezi gibi isimler altında satışı özendirici yöntemler kullanarak tüketiciye bir davette bulunması halinde, bu davetin içeriği ve ticari amacının tanıtım faaliyetinden önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirilmesi zorunludur.

(6) Bu maddede yer alan bilgilendirmelerin yapıldığına ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

### **Sözleşmenin şekli ve içeriği**

**MADDE 6 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, 5 inci madde uyarınca tüketiciye verilen ön bilgilendirme formunda yer alan bilgilerle birlikte tüketicinin adı, soyadı, açık adresi ve diğer iletişim bilgileri ile tarafların sözleşmeyi imzaladığı yer ve tarihe ilişkin bilgileri de içeren bir sözleşme düzenlemek ve yazılı veya mesafeli olarak kurulan bu sözleşmelerin bir örneğini kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermek zorundadır. Daha ağır şekil şartları öngören kanun hükümleri saklıdır. Aksi halde satıcı veya sağlayıcı sonradan sözleşmenin geçersizliğini tüketicinin aleyhine olacak şekilde ileri süremez.

(2) Bu Yönetmelik kapsamında yer alan sözleşmelerin en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade, okunabilir bir şekilde düzenlenmesi zorunludur.

(3) Mesafeli satış yöntemiyle kurulan sözleşmeler hariç olmak üzere satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin kendi el yazısıyla sözleşme tarihini yazmasını ve sözleşmeyi imzalamasını sağlamakla yükümlüdür.

(4) Sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verildiğine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Cayma Hakkının Kullanımı ve Tarafların Yükümlülükleri**

#### **Cayma hakkı**

**MADDE 7 –** (1) Tüketici, bu Yönetmelik kapsamında düzenlenen sözleşmelerin kurulmasından itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaî şart ödemeksizin cayma hakkına sahiptir.

#### **Cayma hakkının kullanımı**

**MADDE 8 –** (1) Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin, cayma hakkı süresi dolmadan, şahsi hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile aynı hakka konu taşınmaza ilişkin sözleşmelerde ise noterlikler aracılığıyla satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir.

(2) Satıcı veya sağlayıcı, Ek-6'da yer alan cayma formunu, sözleşmenin kurulduğu anda yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısıyla tüketiciye vermek zorundadır.

(3) Tüketici, cayma hakkını kullanırken Ek-6'da yer alan cayma formunu kullanabileceği gibi cayma kararını bildiren açık bir beyanda da bulunabilir.

(4) Devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri ve bu sözleşmelerle birlikte düzenlenmiş olan yeniden satış, değişim ve ilgili diğer tüm sözleşmeler, cayma hakkının kullanılması ile birlikte hiçbir cezaî şart ödeme yükümlülüğü olmaksızın kendiliğinden sona erer.

### **Satıcı veya sağlayıcının yükümlülükleri**

**MADDE 9 –** (1) Geçerli bir şekilde kurulan devre mülk hakkı veren sözleşmeler hariç olmak üzere, satışın ön ödemesi yapıp yapılmadığına bakılmaksızın satıcı veya sağlayıcı, cayma süresi dolmadan tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya tüketiciyi borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Bu yasağa rağmen tüketiciden herhangi bir bedel alınması durumunda, alınan bedel tüketicie derhal iade edilir. Ayrıca tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge tüketici yönünden geçersizdir.

(2) Tüketicinin cayma hakkını kullanması durumunda, cayma hakkının kullanılmasından önce sunulan hizmete ilişkin olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

(3) Tüketicinin devre mülk hakkı veren sözleşmelerden cayma hakkını kullanması durumunda, tüketicie iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge, cayma bildiriminin satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç on dört gün içinde tüketicie geri verilir.

(4) Değişim sözleşmesinin devre tatil sözleşmesi ile birlikte ve aynı zamanda tüketicilere verildiği hallerde, cayma hakkının kullanımına ilişkin süreler her iki sözleşme için de geçerlidir.

(5) Satıcı veya sağlayıcı, yeniden satış sözleşmesi kapsamında satış işlemi gerçekleşmedikçe tüketiciden ödeme yapmasını isteyemez.

### **Eksik bilgilendirme**

**MADDE 10 –**(1) Satıcı veya sağlayıcının 5 inci maddenin birinci ve üçüncü veya 6 ncı maddenin birinci ya da 8 inci maddenin ikinci fıkralarında belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket etmesi durumunda, tüketici cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı değildir. Bu süre her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra erer.

(2) Birinci fıkrada belirtilen yükümlülüklerin bir yıllık süre içinde yerine getirilmesi halinde, on dört günlük cayma hakkı süresi, bu yükümlülüklerin gereği gibi yerine getirildiği tarihten itibaren işlemeye başlar.

### **Bağlı kredi**

**MADDE 11 –** (1) Tüketicinin ödeyeceği bedel, kısmen veya tamamen satıcı veya sağlayıcı ile kredi veren arasındaki anlaşmaya dayanılarak bir kredi veren tarafından karşılanıyorsa tüketicinin sözleşmeden cayması ve buna ilişkin bildirimin cayma süresi içinde ayrıca kredi verene de yöneltilmesi hâlinde bağlı kredi sözleşmesi de herhangi bir tazminat veya ceza şartı ödeme yükümlülüğü olmaksızın sona erer.

(2) Bağlı kredi sözleşmesi, sözleşmenin kurulduğu tarihte hüküm doğurmak üzere cayma hakkı süresi sonunda yürürlüğe girer.

(3) Bağlı kredi sözleşmesinde cayma hakkının kullanıldığına dair bildirim, 8 inci maddenin birinci fıkrasında belirtilen yöntemle kredi verene yapılır.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmelerine İlişkin Özel Hükümler

#### Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesi

**MADDE 12 –** (1) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri, bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlardan faydalanma hakkı verilen sözleşmelerdir.

(2) Uzun süreli tatil hizmeti sözleşmelerine ilişkin ödemelerin, üyelik aidatı da dâhil olmak üzere eşit olarak yıllık taksitlere bölündüğü bir ödeme planına göre yapılması zorunludur. Sözleşmede, bedelin taksitli ödeme planının dışında başka bir ödeme seçeneğiyle yapılmasına imkan veren hükümler yer alamaz. Aksi takdirde bu hükümler geçersizdir.

#### Ödeme bildirimi yükümlülüğü ve sözleşmenin feshi

**MADDE 13 –** (1) Satıcı veya sağlayıcının, tüketiciye her ödeme tarihinden en az on dört gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ödeme bildiriminde bulunması zorunludur.

(2) Tüketici, ilk iki taksiti ödedikten sonra, üçüncü yıldan itibaren her taksite ilişkin ödeme bildirimini almasını takiben on dört gün içinde satıcı veya sağlayıcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak herhangi bir cezai şart ödemeksizin sözleşmeyi feshedebilir.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Ön Ödemeli Devre Tatil Sözleşmeleri

#### Genel esaslar

**MADDE 14 –** (1) Ayni hakka konu bir taşınmazın veya şahsi hakka konu taşınmazın kullanım hakkının ön ödemeli satılması durumunda, satıcı veya sağlayıcı tarafından, Ek-5'te yer alan bilgilere ek olarak tüketiciye, bağımsız bölüm planı, vaziyet planı, kat planı ve mahal listesinin verilmesi zorunludur.

(2) Satıcı veya sağlayıcının, ön ödemeli satışa başlamadan önce, proje toplam bedelinin bir milyon Türk Lirasını aştığı projeler için, 27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmeliğin "Teminat" başlıklı beşinci bölümü hükümleri çerçevesinde teminat sağlaması zorunludur.

(3) Ön ödemeli devre tatil sözleşmelerinde, devir veya teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönme hakkı vardır. Sözleşmeden dönme bildiriminin; şahsi hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayni hakka konu ön ödemeli devre tatil sözleşmeleri için ise noterlikler aracılığıyla satıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.

(4) Sözleşmeden dönülmesi durumunda:

a) Tüketiciden sadece sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat talep edilebilir. Satıcı veya sağlayıcı, yükümlülüklerini hiç ya da gereği gibi yerine getirmezse tüketiciden herhangi bir bedel talep edemez.

b) Tüketiciye iade edilmesi gereken tutar ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belge,

dönme bildiriminin satıcı veya sağlayıcıya ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde tüketiciye geri verilir.

c) Tüketici, alınan bedelin ve tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgenin iade edildiği tarihten itibaren, on gün içinde edinimlerini iade eder.

(5) Sözleşme bedelinin bir kısmının veya tamamının bağlı kredi ile karşılanması durumunda, dönme bildiriminin satıcı veya sağlayıcı tarafından kredi verene derhal bildirilmesi zorunludur. Tüketicinin ödediği satış bedeli, satıcı tarafından dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç doksan gün içinde, yalnızca dördüncü fıkranın (a) bendinde belirtilen tazminat tutarı düşülerek kredi verene iade edilir. Kredi veren, söz konusu tutarı Kanunun 27 nci maddesine uygun olarak tüketiciye derhal geri öder.

(6) Ön ödemeli devre tatil sözleşmesine konu taşınmazın yer aldığı projede sonradan değişiklik yapılması durumunda, bu değişikliğin tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi zorunludur. Tüketici yapılan proje değişikliğini kabul etmeyerek bir ay içinde vergi, harç, masraf, tazminat ve benzeri adlar altında hiçbir bedel ödemeksizin sözleşmeden dönebilir. Proje değişikliğinin yasal zorunluluklardan veya mücbir sebep hallerinden kaynaklanması durumunda, satıcı tüketiciden sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar kesinti yapabilir.

(7) Sözleşmeye konu taşınmazın inşa edileceği arsa üzerinde yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamaz.

(8) Birinci fıkrada belirtilen yükümlülüklerin yerine getirilmesine ilişkin ispat yükü satıcı veya sağlayıcıya aittir.

#### **Aynı hakka konu taşınmazın ön ödemeli satışı**

**MADDE 15 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında; 2 nci maddenin üçüncü fıkrasında belirtilen sözleşmelere konu taşınmazların ön ödemeli satışı, konusu aynı hak olan ön ödemeli devre tatil sözleşmesi olarak kabul edilir.

(2) Aynı hakka konu taşınmazın ön ödemeli satılması durumunda, satıcı veya sağlayıcının 5 ve 6 ncı maddelerde yer alan yükümlülükleri yerine getirmesi koşuluyla;

a) Kat irtifakı devrini tüketici lehine tapu siciline tescil etmesiyle birlikte yapılacak yazılı bir sözleşme düzenlemesi veya

b) Noterliklerde düzenleme şeklinde yapılan satış vaadi sözleşmesi düzenlemesi zorunludur.

(3) Devir ve teslim süresi sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemez. Kat mülkiyetine konu taşınmazın tüketici adına tescilli veya kat irtifakına konu taşınmazın tüketici adına tapu siciline tescil edilmesiyle birlikte taşınmazın zilyetliğinin devri ile teslim veya devir gerçekleşmiş kabul edilir. Taşınmazın kullanıma hazır bir şekilde tüketiciye zilyetliğinin devredilmesi gerekir. Aksi halde, teslim gerçekleşmemiş sayılır.

#### **Şahsi hakka konu taşınmazın ön ödemeli satışı**

**MADDE 16 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında, konusu taşınmazın kullanım hakkı olan sözleşmelere ilişkin ön ödemeli satışlar, konusu şahsi hak olan ön ödemeli devre tatil sözleşmesi olarak kabul edilir.

(2) Şahsi hakka konu devre tatil amaçlı taşınmazın kullanım hakkının devrinin en geç

otuz altı ay içinde yapılması ve bu hakka konu taşınmazın kullanıma elverişli bir şekilde sunulması zorunludur.

## **ALTINCI BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Sorumluluk kaydı**

**MADDE 17 –** (1) Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede yer alan ve tüketicinin bu Yönetmelikten kaynaklanan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine veya satıcı veya sağlayıcının yükümlülüklerini sınırladığına ya da ortadan kaldırdığına dair kayıtlar geçersizdir.

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 18 –** (1) 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Devre Tatil Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 19 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 20 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**EK - 1**

**DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN ÖN BİLGİLENDİRME FORMU**

- a) Satıcı, sağlayıcı ve malikin isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri.
- b) Sözleşme konusu hakkın tanımı, niteliği, kapsamı ve kullanım koşulları.
- c) Sözleşmenin süresi, sözleşme konusu hakkın kullanılabileceği dönem ve tarih aralığı.
- ç) Sözleşme konusu taşınmazın fiili durumu ve yeri.
- d) Sözleşme konusu hakkın kullanımı için ödenecek tüm vergiler dahil toplam fiyat
- e) Ortak tesislerin ve hizmetlerin kullanımı için ödenecek bedel, vergi, harç gibi zorunlu yasal giderler ile genel idari masrafların ne şekilde hesaplanacağına, bu giderlerin nasıl ve ne zaman arttırılabileceği ile tüketicieye nasıl yansıtılacağına ilişkin açıklamalar.
- f) Tüketicinin yararlanabileceği yüzme havuzu, sauna ve benzeri ortak tesisler, ısklandırma, su, bakım ve benzeri hizmetler ile bunlardan yararlanma şartları.
- g) Taşınmazın bakım ve onarımının, yönetim ve idaresinin ne şekilde olacağına ilişkin açıklamalar ve tüketicilerin bu konularla ilgili kararlara nasıl katılabileceği ve kararları nasıl etkileyebileceğini de içeren bilgi.
- ğ) İktisabın sözleşmede belirtilenler dışında herhangi bir ek ödemeye ve yükümlülüğe yol açmayacağına ilişkin bilgi.
- h) Sözleşme konusu hakkın devir veya takas edilmesinin mümkün olup olmadığı ile varsa değişim planına ilişkin açıklamalar.
- ı) Cayma hakkının ne şekilde kullanılacağı ve cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası ve elektronik posta bilgileri.
- i) Sözleşme konusu taşınmaz üzerinde varsa idari veya hukuki kısıtlamalara ilişkin bilgi.
- j) Devre mülk hakkı veren sözleşmelerde “Bu sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır.” ibaresi.
- k) Konusunu diğer aynı haklar ile şahsi bir hakkın oluşturduğu sözleşmelerde “Bu sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi taahhüt ederiz.” ibaresi.
- l) Tüketicinin cayma hakkı konusunda hiç ya da gereği gibi bilgilendirilmemesi halinde cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı olmadığına ve bu sürenin her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona ereceğine ilişkin bilgi.
- m) Tarafların sözleşmeyi fesih şartları ile sözleşmenin feshedilmesi halinde bunun sonuçlarına ilişkin bilgi.
- n) Sözleşmeden doğan haktan üçüncü bir kişinin yararlanıp yararlanamayacağına ilişkin bilgi ile yararlandığı takdirde buna ilişkin açıklamalar.
- o) Varsa satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri hakkında bilgi.
- ö) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.

- p) Ödeme planı ve ödemelerin yapılacağı banka ve hesap bilgileri.
- r) Sözleşme konusu hakkın taksitle satılması halinde;
  - 1) Tüm vergiler dahil Türk Lirası olarak toplam taksitli satış fiyatı,
  - 2) Faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
  - 3) Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
  - 4) Varsa peşinat tutarı.

## EK - 2

### UZUN SÜRELİ TATİL HİZMETİ SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN ÖN BİLGİLENDİRME FORMU

- a) Satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri.
- b) Sözleşme konusu hizmetin niteliği, kapsamı, süresi ve hizmetten yararlanma koşulları.
- c) Tüketicinin hizmetten yararlanmaya başlayacağı tarih.
- ç) Varsa tüketici tarafından ödenecek ek masrafların niteliği, kapsamı ve tutarı.
- d) Sözleşmenin süresine göre her yıl için eşit taksit miktarlarını gösteren ödeme planı ve bu taksitlerin ödenmesi için öngörülen süre.
- e) Varsa bir yıldan sonraki taksit ödemelerine ilişkin artış oranı.
- f) Tüketicie sunulan ana hizmetlerin niteliği ve kapsamına ilişkin bilgiler.
- g) Cayma hakkının ne şekilde kullanılacağı ve cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası ve elektronik posta bilgileri.
- ğ) “Bu sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi taahhüt ederiz.” ibaresi.
- h) Tüketicinin cayma hakkı konusunda hiç ya da gereği gibi bilgilendirilmemesi halinde cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı olmadığına ve bu sürenin her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona ereceğine ilişkin bilgi.
- ı) Tüketicinin, ikinci taksit ödemesinden sonra, her taksite ilişkin ödeme bildirimini almasından itibaren on dört gün içinde satıcı veya sağlayıcıya bilgi vererek, herhangi bir cezai şart ödemeksizin sözleşmeyi feshetme hakkının olduğuna dair bilgi.
- i) Hizmetin sözleşmede belirtilenler dışında herhangi bir ek ödemeye ve yükümlülüğe yol açmayacağına ilişkin bilgi.
- j) Varsa satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri hakkında bilgi.
- k) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- l) Sözleşmeden kaynaklanan haklarının kullanılmasında tüketiciye sağlanan öncelikler, promosyonlar, özel indirimler ile ortaya çıkabilecek kısıtlamalar hakkında bilgi.

### **EK - 3**

#### **YENİDEN SATIŞ SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN ÖN BİLGİLENDİRME FORMU**

- a) Satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri.
- b) Sözleşme konusu hizmetin niteliği, kapsamı ve kullanım koşulları.
- c) Sözleşmenin süresi.
- ç) Tüketici tarafından ödenecek tüm vergiler dahil toplam fiyat.
- d) Varsa tüketici tarafından ödenecek ek masrafların niteliği, kapsamı ve tutarı.
- e) Cayma hakkının ne şekilde kullanılacağı ve cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası ve elektronik posta bilgileri.
- f) "Bu sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezaı şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi taahhüt ederiz." ibaresi.
- g) Tüketicinin cayma hakkı konusunda hiç ya da gereği gibi bilgilendirilmemesi halinde cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı olmadığına ve bu sürenin her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona ereceğine ilişkin bilgi.
- ğ) Hizmetin sözleşmede belirtilenler dışında herhangi bir ek ödemeye ve yükümlülüğe yol açmayacağına ilişkin bilgi.
- h) Sözleşmeden doğan hakların yeniden satışı için bir sisteme katılmanın mümkün olup olmadığı hakkında bilgi ve varsa bu duruma ilişkin masraflar hakkında bilgi.
- ı) Varsa satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri hakkında bilgi.
- i) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.

### **EK - 4**

#### **DEĞİŞİM SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN ÖN BİLGİLENDİRME FORMU**

- a) Satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri.
- b) Sözleşme konusu hakkın niteliği, kapsamı ve kullanım koşulları.
- c) Sözleşmenin süresi, sözleşme konusu hakkın kullanılabilceği dönem ve tarih aralığı.
- ç) Sözleşme konusu hakkın kullanımı için ödenecek tüm vergiler dahil toplam fiyat.
- d) Varsa tüketici tarafından ödenecek ek masrafların niteliği, kapsamı ve tutarı.
- e) Değişim sisteminin nasıl çalıştığına ilişkin açıklama ile değişim için önerilen seçenekler ve yöntemler hakkında bilgi.
- f) Değişim sistemine konu haklar arasında fark bulunması halinde buna ilişkin bilgi.
- g) Tüketicie sunulan ana hizmetlerin niteliği ve kapsamına ilişkin bilgiler.
- ğ) Cayma hakkının ne şekilde kullanılacağı ve cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası ve elektronik posta bilgileri.
- h) "Bu sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe

göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi taahhüt ederiz.” ibaresi.

- i) Tüketicinin cayma hakkı konusunda hiç ya da gereği gibi bilgilendirilmemesi halinde cayma hakkını kullanmak için on dört günlük süreyle bağlı olmadığına ve bu sürenin her halükarda cayma süresinin bittiği tarihten itibaren bir yıl sonra sona ereceğine ilişkin bilgi.
- j) Değişim sözleşmesinin devre tatil sözleşmesiyle birlikte teklif edildiği durumlarda, her iki sözleşme için sadece bir cayma süresi olduğuna dair bilgi.
- k) Sözleşmeden kaynaklanan hakların kullanılması sırasında tüketiciye sağlanan faydalar ile ortaya çıkabilecek kısıtlamalar hakkında bilgi.
- l) Konaklamanın taşınmaz mal dışında konaklamayla ilgili olması durumunda buna ilişkin bilgi.
- m) Varsa satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri hakkında bilgi.
- n) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- o) Tarafların sözleşmeyi feshetme şartları ile sözleşmenin feshedilmesi halinde bunun sonuçlarına ilişkin bilgi.

### **EK - 5** **ÖN ÖDEMELİ DEVRE TATİL SÖZLEŞMELERİNE İLİŞKİN** **ÖN BİLGİLENDİRME FORMU**

- a) Satıcı, sağlayıcı ve malikin isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri.
- b) Sözleşme konusu hakkın tanımı, niteliği, kapsamı ve kullanım koşulları.
- c) Sözleşmenin süresi, sözleşme konusu hakkın kullanılabilmesi için dönem ve tarih aralığı.
- ç) Sözleşme konusu taşınmazın fiili durumu ve yeri.
- d) Sözleşme konusu hakkın kullanımı için ödenecek tüm vergiler dahil toplam fiyat.
- e) Ortak tesislerin ve hizmetlerin kullanımı için ödenecek bedel, vergi, harç gibi zorunlu yasal giderler ile genel idari masrafların ne şekilde hesaplanacağına, bu giderlerin nasıl ve ne zaman arttırılabileceği ile tüketiciye nasıl yansıtılacağına ilişkin açıklamalar.
- f) Tüketicinin yararlanabileceği yüzme havuzu, sauna ve benzeri ortak tesisler, ısıtılma, su, bakım ve benzeri hizmetler ile bunlardan yararlanma şartları.
- g) Taşınmazın bakım ve onarımının, yönetim ve idaresinin ne şekilde olacağına ilişkin açıklamalar ve tüketicilerin bu konularla ilgili kararlara nasıl katılabileceği ve etkileyebileceğini de içeren bilgi.
- ğ) İktisabın sözleşmede belirtilenler dışında herhangi bir ek ödemeye ve yükümlülüğe yol açmayacağına ilişkin bilgi.
- h) Sözleşme konusu hakkın devir veya takas edilmesinin mümkün olup olmadığı ile varsa değişim planına ilişkin açıklamalar.
- ı) Cayma hakkının ne şekilde kullanılacağı ve cayma bildiriminin yapılacağı açık adres, faks numarası ve elektronik posta bilgileri.

- i) Sözleşme konusu taşınmaz üzerinde varsa idari veya hukuki kısıtlamalara ilişkin bilgi.
- j) Devre mülk hakkı veren sözleşmelerde “Bu sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır.” ibaresi.
- k) Konusunu diğer aynı haklar ile şahsi bir hakkın oluşturduğu sözleşmelerde “Bu sözleşmenin kurulduğu tarihten itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin cayma hakkınız bulunmaktadır. Cayma süresi içinde sözleşmeye konu mal veya hizmet karşılığında herhangi bir isim altında ödeme yapmanızı veya borç altına sokan herhangi bir belge vermenizi istemeyeceğimizi taahhüt ederiz.” ibaresi.
- l) Ön ödeme tutarı.
- m) Verilen teminata ilişkin bilgiler.
- n) Yapı ruhsatının alınış tarihi.
- o) Sözleşme konusu hakkın devir veya teslim tarihinin sözleşme tarihinden itibaren otuz altı ayı geçemeyeceğine dair bilgi.
- ö) Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkı ve bu hakka ilişkin bilgiler.
- p) Sözleşmeden dönülmesi durumunda, sözleşme bedelinin yüzde ikisine kadar tazminat ödenmesi haricinde tüketiciden herhangi bir isim altında bedel talep edilemeyeceğine ilişkin bilgi.
- r) Sözleşme konusu hakkın devir veya tesliminden sonra geçerli olmak üzere tarafların sözleşmeyi fesih şartları ile sözleşmenin feshedilmesi halinde bunun sonuçlarına ilişkin bilgi.
- s) Varsa satıcı veya sağlayıcının şikayetlere ilişkin çözüm yöntemleri hakkında bilgi.
- ş) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine dair bilgi.
- t) Ödeme planı ve ödemelerin yapılacağı banka ve hesap bilgileri.
- u) Sözleşme konusu hakkın taksitle satılması halinde;
  - 1) Tüm vergiler dahil Türk Lirası olarak toplam taksitli satış fiyatı,
  - 2) Faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuz fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
  - 3) Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları,
  - 4) Varsa peşinat tutarı.

**EK - 6**  
**ÖRNEK CAYMA FORMU**

(Bu form, sadece sözleşmeden cayma hakkı kullanılmak istenildiğinde  
doldurup gönderilecektir.)

**-Kime:** (Satıcı veya sağlayıcı tarafından doldurulacak olan bu kısımda satıcı veya sağlayıcının ismi, unvanı, adresi, varsa faks numarası ve e-posta adresi yer alacaktır.)

-Bu formla sözleşmeden cayma hakkımı kullandığımı beyan ederim.

**-Sözleşme tarihi:**

**-Cayma hakkına konu hak veya hizmet:**

**-Cayma hakkına konu hak veya hizmetin bedeli:**

**-Tüketicinin adı ve soyadı:**

**-Tüketicinin adresi:**

**-Tüketicinin imzası:** (Sadece kağıt üzerinde gönderilmesi halinde)

**-Tarih:**

## PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ YÖNETMELİĞİ

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

##### Amaç

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, paket tur sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

##### Kapsam

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik; paket tur, paket tatil, paket seyahat veya benzeri isimler altında düzenlenen sözleşmeleri kapsar.

(2) Bu Yönetmelik hükümleri;

- a) Paket turun ayrıntılarının, paket tur düzenleyicisi, aracısı veya katılımcısı tarafından belirlendiği veya aynı paket tur içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırıldığı,
- b) Başka ülkelerdeki paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından düzenlenmekle birlikte Türkiye'deki bir aracı veya temsilci vasıtasıyla satışa sunulan,
- c) Ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerle kurulan, sözleşmelere de uygulanır.

##### Dayanak

**MADDE 3 –**(1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 51 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### Tanımlar

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulamasında;

- a) Bağımsız hizmet sağlayıcısı: Bir paket tur içinde yer alan hizmetlerden bir veya bir kaçını paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile yaptığı sözleşme gereği katılımcıya sunan gerçek veya tüzel kişi,
- b) Başka turizm hizmetleri: Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan araç kiralama, kültürel, tarihi veya turistik yerlerin gezdirilmesi, gösteri, konser veya spor faaliyetlerinin düzenlenmesi veya izlettirilmesi ya da rehberlik hizmetlerini,
- c) Kalıcı veri saklayıcısı: Katılımcının gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- ç) Katılımcı: Herhangi bir paket turu satın alan veya almayı taahhüt eden, adına ya da lehine bir paket tur satın alınan veya satın alınması taahhüt edilen veya kendisine bir paket tur sözleşmesi devredilen tüketiciyi,
- d) Paket tur aracısı: Paket tur düzenleyicileri tarafından hazırlanmış olan paket turları satışa sunan gerçek veya tüzel kişi,

- e) Paket tur düzenleyicisi: Paket turları düzenleyen ve bu turları kendisi veya aracısı vasıtasıyla satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi,
- f) Paket tur sözleşmesi: Paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeleri,
- g) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Sözleşme ve Bilgilendirme Yükümlülüğü

#### Broşür verme yükümlülüğü

**MADDE 5 –** (1) Paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce katılımcıya ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunludur.

(2) Katılımcıya sunulan broşür veya ekinde; paket turun vergiler dahil toplam fiyatı, ön ödeme tutarı ve kalan bedelin ödeneceği tarih bilgilerinin yanı sıra, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, aşağıdaki bilgilerin de yer alması zorunludur:

- a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.
- b) Kullanılan ulaşım araçlarının türü ile yolculuğun sınıfı, hareket ve dönüş tarihleri, saatleri ve yerleri.
- c) Konaklama tarihleri de belirtilerek konaklamanın türü, yeri, nitelikleri, sınıfı ve bu sınıflandırma Türkiye’de uygulananndan farklı ise bu farklılığa ilişkin uyarı.
- ç) Yemek planı.
- d) Yolculukta izlenecek güzergâh.
- e) Paket turun özelliklerine uygun olarak pasaport, vize, yaş ve sağlık şartlarına ilişkin bilgi.
- f) Paket turun düzenlenmesi için asgari bir katılımcı sayısı öngörülmüşse bu sayı ve bu sayıya ulaşamadığı takdirde katılımcıya paket turun iptalinin bildirileceği son tarih.
- g) 14/9/1972 tarihli ve 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununa göre düzenlenmesi zorunlu sigorta ile varsa diğer sigortalara ilişkin bilgi.
- ğ) Turist rehberliği hizmetlerine ilişkin bilgi.

(3) Katılımcıya verilen broşürde yer alan bilgiler paket tur düzenleyicisi ve aracısı için bağlayıcıdır.

(4) Broşürde yer alan bilgiler, sözleşme kurulmadan önce broşürde açıkça belirtilmek ve katılımcıya bildirilmek şartıyla sözleşme kurulduktan sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir.

#### Sözleşme düzenleme yükümlülüğü

**MADDE 6 –** (1) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcılarla paket tur sözleşmesi düzenlemek zorundadır. Paket tur sözleşmelerinde, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde 5 inci maddede yer alan bilgilere ilave olarak aşağıdaki hususlara yer verilmesi zorunludur:

- a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı ve varsa temsilcisi ile katılımcının adı veya unvanı, açık adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri.

- b) Paket turun varış yerleri ile belirli bir süre kalınacak olması durumunda tarihleriyle birlikte kalış süreleri.
- c) Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil toplam fiyatı.
- ç) 9 uncu maddeye göre fiyat değişikliğinin şartları ve paket tur fiyatına dahil olmayan vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülükler.
- d) Ödeme planı ve şekli.
- e) Katılımcı tarafından sözleşme kurulmadan önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına bildirilen ve taraflarca kabul edilen özel talepler.
- f) Mücbir sebep halleri ve bu hallerde tarafların hak ve yükümlülükleri.
- g) Sözleşmeden dönme ve fesih şartları.
- (2) Yurt dışı turlarda sözleşme bedeli döviz cinsinden belirlenebilir. Ödemede hangi kurum esas alınacağı sözleşmenin kurulması esnasında taraflarca belirlenir.

### **Yolculuk öncesi bilgilendirme**

**MADDE 7 –** (1) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, paket turu oluşturan hizmetler kapsamında bulunması halinde, turun başlamasından yurt içi turlar için en az yirmi dört saat, yurt dışı turlar için ise kırk sekiz saat önce aşağıdaki konularda katılımcıyı bilgilendirmek zorundadır:

- a) Yolculuğun başlangıç ve bitiş tarihi ile yeri.
- b) Ara konaklamaların yapılacağı tarih ve yer ile aktarma bilgileri.
- c) Katılımcıya yolculukta belirli bir yer tahsis edildiği hallerde bu yer hakkında ayrıntılı bilgi.
- ç) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının tur yerindeki temsilcisinin veya bir temsilcisi yoksa iletişime geçilebilecek yerel irtibat noktalarının adı, adresi ve iletişim bilgileri, yerel temsilcinin ve irtibat noktasının bulunmaması durumunda katılımcının paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile en kısa sürede iletişim kurmasını sağlayacak bilgiler.
- d) Reşit olmayan kişilerin yabancı bir ülkeye seyahat etmesini veya orada kalmasını öngören bir sözleşme yapılmışsa, küçükle veya küçüğün kaldığı yerdeki sorumlu kişi ile doğrudan iletişim kurmayı sağlayacak bilgiler.
- e) İptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmışsa buna ilişkin bilgiler.
- (2) Katılımcıya verilen broşürün veya kurulan sözleşmenin, birinci fıkrada belirtilen bilgileri içermesi ve bu bilgilerin değişmemiş olması halinde, katılımcının yolculuk öncesinde tekrar bilgilendirilmesi zorunlu değildir.

### **Sözleşme ve bilgilendirmenin şekli**

**MADDE 8 –** (1) Yazılı veya mesafeli olarak kurulan paket tur sözleşmeleri ile bu Yönetmelik kapsamında yapılan bilgilendirmelerin, en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi ve bunların bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya verilmesi zorunludur.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Sözleşme İçeriğinin Değiştirilmesi ve Paket Turun İptali

#### Fiyat değişikliği

**MADDE 9 –** (1) Sözleşmede yer alan fiyat; fiyatın değiştirilebileceğinin açıkça sözleşmede belirtilmesi, fiyat değişikliğinin gerekçesinin ve nasıl hesaplanacağını sözleşmede öngörülen hareket tarihinden en az yirmi gün öncesinde katılımcıya yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilmesi koşuluyla sözleşme bedelinin yüzde beşini geçmeyecek şekilde aşağıdaki hallerde değiştirilebilir:

- a) Sözleşme bedelinin döviz cinsinden belirlendiği yurt dışına yönelik paket turlarda fiyat değişikliğinin döviz kurunda meydana gelen olağandışı değişikliklerden kaynaklanması.
- b) Fiyat değişikliğinin yakıt giderlerindeki olağandışı değişikliklerden kaynaklanması.
- c) Fiyat değişikliğinin liman, havaalanı gibi yerlerde tahsil edilen vergi, resim, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerde meydana gelen değişikliklerden kaynaklanması.

#### Sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik

**MADDE 10 –** (1) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından paket turun başlamasından önce, katılımcıdan kaynaklanmayan nedenlerle sözleşme içeriğinde yapılan önemli değişiklikler ile 9 uncu maddede belirtilen sebeplerle yapılan fiyat değişikliği hariç diğer fiyat değişiklikleri esaslı sözleşme değişikliği olarak nitelendirilir.

(2) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, esaslı sözleşme değişikliklerini ve bunun fiyat üzerindeki etkilerini katılımcıya derhal bildirmesi zorunludur.

(3) Sözleşmenin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi halinde katılımcı, bu değişikliği kabul edebileceği gibi, yapılan değişikliği kabul etmediğini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek koşuluyla aşağıdaki seçimlik haklardan birisini kullanabilir:

- a) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından sunulan, eşit veya daha yüksek değerde başka bir paket tura ek bir bedel ödemeksizin katılma.
- b) Fiyat farkının kendisine iade edilmesi şartıyla daha düşük değerde bir paket tura katılma.
- c) Herhangi bir tazminat ödemeksizin sözleşmeden dönme.

(4) Sözleşmeden dönülmesi halinde paket tur düzenleyicisi veya aracısının, sözleşmeden dönme bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren katılımcının ödemiş olduğu tüm bedeli herhangi bir kesinti yapmaksızın en geç on dört gün içerisinde iade etmesi zorunludur.

#### Paket turun iptali

**MADDE 11 –** (1) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, katılımcıdan kaynaklanmayan bir sebepten dolayı paket turun başlamasından önce turu iptal etmesi halinde katılımcı, 10 uncu maddenin üçüncü fıkrasında kendisine tanınmış olan hakları kullanabilir.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Sözleşmenin Gereği Gibi İfa Edilmemesi

#### Sözleşmenin eksik ifası

**MADDE 12 –** (1) Katılımcı, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksikliği bağımsız hizmet sağlayıcısına ya da paket tur düzenleyicisi veya aracısına derhal bildirmek zorundadır. Bu eksiklik giderilmediği takdirde katılımcının sözleşme bedelinden indirim talep etme hakkı vardır.

(2) Paket tur düzenleyicisi veya aracısının, paket tur başladıktan sonra önemli bir yükümlülüğünü yerine getirmediği veya getiremeyeceği tespit edildiğinde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı paket turun devam etmesi için katılımcıya ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler sunar ve katılımcıya teklif edilen hizmetlerle sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

(3) Katılımcı alternatif düzenlemeyi kabul etmeyerek sözleşmeden dönebilir. Sözleşmeden dönülmesi durumunda paket tur düzenleyicisi veya aracısının ücret talep etme hakkı sona erer ve yapılmış olan ödemeler sözleşmeden dönüldüğü tarihten itibaren katılımcıya en geç on dört gün içinde iade edilir. Ancak paket tur düzenleyicisi veya aracısı o ana kadar ifa etmiş olduğu edimler için katılımcıdan hizmetten faydalandığı oranda uygun bir karşılık talep edebilir.

(4) Sözleşmeden dönülmesi durumunda, paket tur düzenleyicisi veya aracısı katılımcının paket tura başladığı yere veya üzerinde anlaşılan başka bir yere ücretsiz naklini sağlamak ve zorunlu konaklama olması halinde yapılan giderleri karşılamakla yükümlüdür.

#### Sorumluluk

**MADDE 13 –** (1) Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanununun zorunlu sigorta ile ilgili hükümleri saklı olmak üzere, paket tur düzenleyicisi veya aracısı sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle katılımcının uğradığı her türlü zarardan sorumludur. Katılımcı, boşa harcanan tatil zamanı için de uygun bir tazminat talep edebilir.

(2) Sözleşmeye aykırılığın bağımsız hizmet sağlayıcılarının davranışlarından kaynaklanması halinde de birinci fıkra hükmü uygulanır.

#### Sorumluluktan kurtulma

**MADDE 14 –**(1) Paket tur düzenleyicisi veya aracısı, sözleşmeye aykırılığın aşağıdaki hallerden kaynaklanması durumunda sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesinden doğan zararlardan sorumlu tutulamaz:

a) Katılımcının kusurunun bulunması.

b) Sözleşmenin ifası sürecine dahil olmayan üçüncü bir kişinin beklenmeyen ve önlenemez bir davranışının bulunması.

c) Mücbir sebebin bulunması.

ç) Paket tur düzenleyicisinin, aracısının veya bağımsız hizmet sağlayıcısının gerekli tüm özeni göstermelerine rağmen öngöremedikleri ve engelleyemedikleri bir olayın meydana gelmesi.

d) Paket turun düzenlenmesi için öngörülen asgari katılımın sağlanamaması nedeniyle iptal edilmesi ve iptalin sözleşmede öngörülen sürede paket turun başlamasından en az yirmi gün önce yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile katılımcıya bildirilmiş olması.

(2) Birinci fıkranın (b), (c) ve (ç) bentlerinde belirtilen hallerde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı ile o yerdeki temsilcileri, katılımcının zor durumda kalması halinde hızlı bir şekilde yardımda bulunmakla yükümlüdür.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Katılımcının Diğer Hakları

#### Sözleşmenin devri

**MADDE 15 –** (1) Katılımcı, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, turun başlamasından en az yedi gün önce paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirimde bulunarak sözleşmeyi, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren üçüncü bir kişiye devredebilir.

(2) Paket tur sözleşmesini devreden ve devralan, paket tur düzenleyicisi veya aracısına karşı bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ek masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludur. Ancak bu masrafların makul olması ve her halükarda paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından katılan gerçek maliyeti aşmaması gerekir.

#### Sözleşmenin feshi

**MADDE 16 –** (1) Katılımcı, fesih talebini paket tur düzenleyicisi veya aracısına yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmek kaydıyla sözleşmeyi tek tarafı olarak feshedebilir.

(2) Paket turun başlamasından en az otuz gün önce yapılan fesih bildirimlerinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.

(3) Paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala yapılan fesih bildirimlerinde, paket tur sözleşmesinde belirtilmek şartıyla belirli bir tutar veya oranda kesinti yapılabilir.

(4) Katılımcının gerekli tüm özeni göstermesine rağmen öngöremediği ve engelleyemediği bir durum veya mücbir sebep nedeniyle paket turun başlamasına otuz günden daha az bir süre kala fesih bildiriminde bulunması halinde, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar ile üçüncü kişilere ödenip belgelendirilebilen ve iadesi mümkün olmayan bedeller hariç olmak üzere, herhangi bir kesinti yapılmaksızın katılımcının ödemiş olduğu bedel kendisine iade edilir.

(5) Bu madde kapsamında yapılacak bedel iadelerinin, fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde katılımcıya yapılması zorunludur.

## **ALTINCI BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Temsilcinin bulunmaması**

**MADDE 17 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında, paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.

#### **Sorumsuzluk kaydı**

**MADDE 18 –**(1) Sözleşme metninde veya müstakil herhangi bir belgede katılımcının bu Yönetmelikte yer alan haklarını kullanmaktan feragat ettiğine dair veya paket tur düzenleyicisi ya da aracısının bu Yönetmelikten kaynaklanan yükümlülüklerini sınırlayan veya ortadan kaldıran kayıtlar geçersizdir.

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 19 –** (1) 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Paket Tur Sözleşmeleri Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 20 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 21 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**ABONELİK SÖZLEŞMELERİ YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; abonelik sözleşmelerine ilişkin uygulama usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, tüketicinin belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan her türlü abonelik sözleşmesini kapsar.

(2) Elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme sektörü dışındaki abonelik sözleşmelerine bu Yönetmeliğin yalnızca 5 inci, 6 ncı, 7 nci, 8 inci, 13 üncü, 22 nci, 23 üncü, 24 üncü ve 25 inci maddeleri uygulanır.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 52 nci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Abonelik sözleşmesi: Tüketicinin belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmeyi,
- b) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanını,
- c) Elektronik haberleşme: 5/11/2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununda yer alan tanımı,
- ç) Gecikme zammı oranı: 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 51 inci maddesine göre belirlenen oranı,
- d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- e) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- f) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- g) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- ğ) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

- h) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,  
ı) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek ya da tüzel kişiyi, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Sözleşmenin Şekli ve İçeriği

#### Sözleşmenin şekli

**MADDE 5 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, sunulan mal veya hizmete ilişkin olarak tüketici ile bir abonelik sözleşmesi kurmak zorundadır. Yazılı veya mesafeli olarak kurulan abonelik sözleşmelerinin bir örneğinin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilmesi zorunludur.

(2) Abonelik sözleşmeleri; en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir.

#### Sözleşmenin zorunlu içeriği

**MADDE 6 –** (1) Abonelik sözleşmelerinde aşağıdaki bilgilerin yer alması zorunludur:

- a) Tüketici ile satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa MERSİS numarası ile diğer iletişim bilgileri,
- b) Sözleşmenin konusu ve varsa süresi,
- c) Sözleşmenin düzenlendiği tarih,
- ç) Malın ilk teslim tarihi veya hizmetin ifasına başlama tarihi,
- d) Mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı,
- e) Sözleşme konusu mal veya hizmet bedelinin bir tarife üzerinden hesaplanması durumunda; tüketici tarafından seçilen tarifenin adı, içeriği ve sözleşmenin düzenlendiği tarihteki birim tüketim bedeli ile tüketim dönemi,
- f) Fatura bedelinin süresi içerisinde ödenmemesi durumunda, hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde durdurulabileceğine; fatura bedelinin sonradan ödenmesi durumunda ise hizmet sunumunun ne şekilde ve ne kadar süre içerisinde başlatılacağına ilişkin bilgi,
- g) Mal veya hizmetin temini için abonenin kullanımına sunulan sayaç, modem ve benzeri cihazların değişiminin yasal yükümlülüklerle uygun olarak yapılabileceğine ilişkin bilgi,
- ğ) Sözleşme konusu mal veya hizmet sunumunun mücbir sebeplerle kesintiye uğrayabileceği belirtilmişse bu sebeplerin neler olduğuna ilişkin bilgi,
- h) Satıcı veya sağlayıcının kusurundan kaynaklanan nedenlerle sözleşmede belirtilen nitelikte mal veya hizmet sunulamaması halinde tüketicinin, Kanunun 11 inci veya 15 inci maddelerinde yer alan haklarına ilişkin bilgi,
- ı) Sayaç ve benzeri ölçüm cihazlarının kullanıldığı durumlarda, bu cihazlarda meydana gelen arızalar nedeniyle belli bir süreyle tüketim miktarının hiç veya doğru şekilde tespit edilememesi halinde, söz konusu süre için tüketim miktarının ne şekilde tespit edileceğine ilişkin bilgi,
- i) Tüketicie sunulan mal veya hizmetin bedeli dışında tüketiciden ilgili mevzuat gereği

tahsil edilmesi zorunlu bedeller söz konusu ise, bu bedellerin neler olduğu ile bunların sözleşmenin düzenlendiği tarihteki tutarı ve değişmesi durumunda yeni tutarların tüketiciye ne şekilde bildirileceğine ilişkin bilgi,

j) Tüketicinin temerrüde düşmesinin hukuki sonuçlarına ilişkin bilgi,

k) Tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında bir ücret alınması söz konusu ise bu ücretin tutarı ve aboneliğin sona ermesi durumunda tüketiciye ne kadar süre içerisinde ve ne şekilde iade edileceğine ilişkin bilgi,

l) Sözleşmenin feshi ve sonuçlarına ilişkin bilgi,

m) Sözleşmenin feshedilmesi halinde, modem, telefon, uydu alıcısı ve benzeri cihazların iadesi öngörülüyorsa nasıl iade edileceğine veya geri alınacağına ilişkin bilgi,

n) Tüketicilerin uyuşmazlık konusundaki başvurularını tüketici mahkemesine veya tüketici hakem heyetine yapabileceklerine ilişkin bilgi.

(2) Elektrik, su, doğal gaz ve elektronik haberleşme sektörü dışındaki abonelik sözleşmelerinde birinci fıkranın (e), (f), (g), (i), (k) ve (m) bentlerinde belirtilen bilgilere yer verilmeyebilir.

(3) Elektrik, su ve doğal gaz sektörüne ilişkin abonelik sözleşmelerinde birinci fıkranın (d) bendinde yer alan bilgi aranmaz.

### **Sözleşmede bulunması gereken şartların eksikliği**

**MADDE 7 –** (1) Abonelik sözleşmesinde, 6 ncı maddede yer alan hususlardan bir veya birkaçının bulunmaması sözleşmenin geçerliliğini etkilemez ve bu durumda, satıcı veya sağlayıcı malın teslimini veya hizmetin ifasını durduramaz. Sözleşmedeki eksiklik, sözleşmeyi düzenleyen tarafından tüketiciden ilave bir ödemede bulunmasını istemeksizin derhal giderilir. Aksi takdirde, tüketici cezai şart, tazminat ve benzeri adlarla herhangi bir ödemede bulunmaksızın sözleşmeyi feshedebilir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Satıcı veya Sağlayıcının Yükümlülükleri**

#### **Teslim veya ifa yükümlülüğü**

**MADDE 8 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesine konu mal veya hizmeti sözleşmeye uygun olarak teslim veya ifa etmekle yükümlüdür.

(2) Hizmete ilişkin ücretlendirme, hizmetin tüketiciye fiilen sunulmasıyla başlar. Sağlayıcı sunmadığı hizmetin bedelini tüketiciden talep edemez. Ancak, ön ödemeli hizmetlerde bu fıkra hükmü uygulanmaz.

#### **Bildirim**

**MADDE 9 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, bir plan çerçevesinde yapılması öngörülen bakım, kontrol, onarım ve benzeri sebeplerle mal veya hizmet sunumunu durduracak olması halinde, bu durumun başlangıç ve bitiş tarihini en az kırk sekiz saat öncesinden tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ya da basın yayın ve benzeri yollar ile bildirmekle yükümlüdür.

## **Bilgilendirme**

**MADDE 10 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik süresince tüketicilerle imzalamış oldukları sözleşme ve taahhütnamenin bir örneği ile tüketicinin abone olduğu tarifeyle ilişkin ayrıntıları, talep etmesi halinde tüketicilere yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ücret almaksızın vermek ya da kendi internet sayfaları üzerinden tüketicinin erişimine sunmak zorundadır.

## **Faturalandırma dönemi**

**MADDE 11 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı tarafından uygulanacak faturalandırma dönemleri, sözleşmede aksi kararlaştırılmadıkça bir aydır. Fatura dönemi boyunca tahakkuk eden borç tutarı veya tüketim miktarının, daha önceden sözleşmede belirlenmiş tutarın veya miktarın altında gerçekleşmesi durumunda faturalandırma bir sonraki dönem veya dönemlerde yapılabilir.

(2) Sözleşmeye konu mal veya hizmetin faturalandırma dönemi değiştirilerek ücretlendirmeye esas birim fiyat arttırılmaz.

## **Faturanın zamanında ödenmemesi**

**MADDE 12 –** (1) Abonelik sözleşmelerinde faturanın zamanında ödenmemesi durumunda uygulanacak gecikme zammı oranı, 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanunun 51 inci maddesine göre belirlenen gecikme zammı oranını aşamaz.

## **Diğer yükümlülükler**

**MADDE 13 –** (1) Belirli süreli abonelik sözleşmelerine sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamaz; ancak abonelik sözleşmesinin kurulmasından sonra, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması veya onay vermesi hâlinde abonelik sözleşmesi uzatılabilir.

(2) Sözleşme süresi sonunda tüketiciden açık bir talep veya onay almadığı halde mal veya hizmet sunmaya devam eden satıcı veya sağlayıcı, sunulan bu mal veya hizmet için hiçbir bedel talep edemez.

(3) Elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar, katma değerli elektronik haberleşme hizmeti sunan sağlayıcılar ile birlikte bu hizmetlerin sunulmasından sorumludur.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Taahhütlü Aboneliğe İlişkin Esaslar**

## **Taahhütlü abonelik**

**MADDE 14 –** (1) Taahhütlü abonelikler, satıcı veya sağlayıcının, taahhütnamede belirtilen süre kadar abone kalmayı taahhüt eden tüketicilere;

a) Sözleşme konusu mal veya hizmetin bedelinden indirim yapmayı,  
b) Sözleşme konusu malın teslimi veya hizmetin ifası ile birlikte taahhüt konusu malın mülkiyetini veya kullanım hakkını devretmeyi ya da hizmeti ifa etmeyi, taahhüt ettiği aboneliklerdir.

(2) Taahhütlü aboneliklerde taahhüt süresince sözleşme ve taahhütname koşullarında tüketici aleyhine değişiklik yapılamaz.

### **Taahhütname verme zorunluluğu**

**MADDE 15 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, ikinci fıkrada belirtilen bilgileri içeren taahhütnameyi yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye vermek zorundadır. Bu taahhütname, abonelik sözleşmesinin ayrılmaz bir parçasıdır.

(2) Taahhütname; taahhüdün geçerlilik süresi ile taahhüt konusu mal veya hizmetin nitelikleri, tüm vergiler dahil toplam fiyatı, indirim yapılan tarifenin taahhüt verilmeden önceki fiyatı, aylık yapılan indirim miktarı, taahhüdün süresinden önce sonlandırılması durumunda tüketicinin elde ettiği faydalara ilişkin geri ödeyeceği bedelin hesaplanma yöntemi yer almak zorundadır.

(3) Taahhüdün sesli iletişim araçları kullanılmak suretiyle verilmesi durumunda, satıcı veya sağlayıcı ikinci fıkrada yer alan bilgileri tüketiciye aynı ortamda vermekle yükümlüdür. Taahhüdün sınırlı alanda ya da zamanda sunulduğu bir ortam yoluyla verilmesi durumunda ise, satıcı veya sağlayıcının taahhüt kapsamında sunulan mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı ile taahhüdün geçerlilik süresini tüketiciye aynı ortamda vermesi yeterlidir. Ancak bu durumlarda; satıcı veya sağlayıcı, birinci fıkrada yer alan yükümlülüğünü taahhüdün verilmesinden itibaren on dört gün içinde yerine getirmek zorundadır.

(4) Taahhütname, taahhüt konusu mal veya hizmetin bedeli, aynı mal veya hizmetin taahhütsüz abonelikler kapsamında talep edilen bedelinden daha yüksek gösterilemez.

### **Taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi**

**MADDE 16 –** (1) Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin süresinden önce taahhütlü aboneliğini sonlandırması halinde, satıcı veya sağlayıcının talep edeceği bedel, tüketicinin taahhüdüne son verdiği tarihe kadar tüketiciye sağlanan indirim, cihaz veya diğer faydaların bedellerinin tahsil edilmemiş kısmının toplamı ile sınırlı kalmak zorundadır. Ancak, tüketiciden taahhüt kapsamında tahsil edileceği belirlenen bedellerin henüz tahakkuk etmemiş kısmının toplamının, bu tutardan düşük olması halinde sınır değeri olarak tüketici lehine olan tutarın esas alınması zorunludur.

(2) Taahhütlü aboneliklerde tüketicinin yerleşim yerinin değişmesi ve taahhüt konusu hizmetin tüketiciye yeni yerleşim yerinde aynı nitelikte sunulmasının fiilen imkansız olması durumunda, tüketici birinci fıkrada belirtilen tutarları veya herhangi bir bedeli ödemeksizin taahhütlü aboneliğini feshedebilir.

### **Taahhütlü aboneliğin sona ermesinin bildirimi**

**MADDE 17 –** (1) Taahhütlü aboneliğin sona ermesinden en az bir fatura dönemi öncesinden satıcı veya sağlayıcı, bu durumu ödeme bildiriminin yanı sıra yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile ayrıca tüketiciye bildirir.

### **Ayıptan sorumluluk**

**MADDE 18 –** (1) Verilen hizmetle birlikte bir malın mülkiyetinin veya kullanım hakkının devredildiği abonelik sözleşmelerinde hizmet sağlayıcısı da malın ayıbından sorumludur.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Ödeme Bildirimine İlişkin Esaslar

#### Ödeme bildirimi

**MADDE 19 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, her bir tüketim dönemi sonunda tüketicinin ödeyeceği hizmet bedelini içeren bir ödeme bildirimi düzenlemek zorundadır.

(2) Ödeme bildirimlerinde asgari olarak aşağıdaki bilgiler yer alır:

- a) Tüketicinin ismi ve soyadı, adresi, abone numarası ve varsa abone grubu,
  - b) Ödeme bildiriminin ait olduğu dönem ve düzenlenme tarihi,
  - c) Varsa tüketime esas ilk ve son endeksler ile okuma tarihleri,
  - ç) Tüketim veya kullanım miktarı,
  - d) Birim fiyatı, ücretlendirme periyodu ve benzeri hususlar,
  - e) Bir tarife uygulanması durumunda, bu tarifenin içeriği ve ücreti,
  - f) Vergi türlerini de içeren yasal yükümlülükler dahil olmak üzere tüketicinin ödeyeceği toplam bedeli oluşturan her bir unsurun açık ve anlaşılır ifadesi,
  - g) Varsa geçmiş dönemlere ilişkin borç veya alacak,
  - ğ) Son ödeme tarihi, ödeme şekilleri ve ödeme merkezleri,
  - h) Tüketicinin itiraz ve taleplerini iletebileceği iletişim kanalları,
  - ı) Son ödeme tarihinde ödemenin yapılmaması halinde tüketiciye uygulanacak gecikme zammı oranı,
  - i) Taahhütlü aboneliklerde kalan taahhüt süresine ilişkin bilgi ile taahhüt kapsamında tüketiciye sunulan bir mal varsa bunun taksit tutarı.
- (3) Fatura ve benzeri her türlü belge, ikinci fıkrada yer alan bilgileri içermesi kaydıyla ödeme bildirimi olarak kabul edilir.
- (4) Ödeme bildiriminde yer alan bilgilerin anlaşılabilir bir dilde açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenmesi zorunludur.
- (5) Satıcı veya sağlayıcı, ödeme bildiriminin ayrıntılarını kendi internet sayfalarında gösterecek seçeneği sunmakla veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye ücretsiz olarak göndermekle yükümlüdür.

#### Ödeme bildiriminin gönderimi

**MADDE 20 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı ödeme bildirimini, son ödeme tarihinden en az yedi gün önce tüketiciye gönderir. Tüketicinin tercih etmesi halinde, ödeme bildirimi tüketiciye kalıcı veri saklayıcısı ile de gönderilebilir.

(2) Ödeme bildiriminin gönderilmesine ilişkin masrafların tüketici tarafından karşılanması talep edilemez.

#### Ödeme bildirimine itiraz

**MADDE 21 –** (1) Tüketiciler, ödeme bildiriminde yer alan tutarın hatalı olduğu gerekçesiyle bildirimin düzenlendiği tarihten itibaren bir yıl içerisinde itiraz edebilir. İtiraz, satıcı veya sağlayıcı tarafından başvurunun yapıldığı tarihten itibaren en geç otuz gün içerisinde incelenerek sonuçlandırılır ve inceleme sonuçları tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirilir.

(2) İnceleme sonucuna göre itirazın haklı bulunması halinde, itiraza konu tüketim bedeline dair fazla tahsil edilen bedel, kullanım dönemindeki birim fiyat dikkate alınarak gecikme zammı ile birlikte tüketicinin tercih etmesi halinde bir sonraki tüketim dönemine ait bedelden mahsup edilir veya tüketiciye beş gün içinde iade edilir.

## ALTINCI BÖLÜM

### Abonelik Sözleşmesinin Feshi ve Sonuçları

#### Sözleşmenin feshi

**MADDE 22 –** (1) Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıl ve daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir.

(2) Süresi bir yıldan az olan belirli süreli abonelik sözleşmesinde satıcı veya sağlayıcı tarafından sözleşme koşullarında değişiklik yapılması halinde veya tüketicinin hizmetten yararlanmasına engel olabilecek geçerli bir sebebin varlığı halinde tüketici sözleşmeyi feshedebilir.

(3) Tüketicinin taahhütlü aboneliğini süresinden önce feshetmesi halinde, 16 ncı madde hükmü uygulanır.

(4) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedilmesi ile ilgili bildirim ve taleplere ilişkin işlemleri yerine getirmek üzere gerekli tedbirleri almak ve gerektiğinde uygun bir sistem kurup bu sistemi kesintisiz olarak açık tutmakla yükümlüdür.

#### Fesih bildirimi

**MADDE 23 –** (1) Fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile satıcı veya sağlayıcıya yöneltilmiş olması yeterlidir.

(2) Satıcı veya sağlayıcı gerekli güvenlik önlemlerini almak suretiyle, kaydı tutulan telefon yoluyla da tüketiciye sözleşmeyi feshetme imkanını sağlayabilir.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren veya tüketicinin sözleşmeyi feshetmesini zorlaştıran bir yöntem belirleyemez.

#### Fesih talebinin yerine getirilme süresi

**MADDE 24 –** (1) Diğer mevzuatta tüketici lehine olan süreler saklı kalmak kaydıyla, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin fesih talebini, bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür.

(2) Tüketicinin fesih talebinin yerine getirilme süresi günlük süreli yayınlarda on beş gün; haftalık süreli yayınlarda bir ay; aylık süreli yayınlarda ise üç aydır. Daha uzun süreli yayınlarda ise, bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben fesih bildirimi hüküm ifade eder.

#### Feshin sonuçları

**MADDE 25 –** (1) Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshedildiği bilgisini yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye bildirmekle yükümlüdür.

(2) Aboneliğin belirlenen süreler içinde feshedilmediği durumlarda, bu sürelerin bitiminden itibaren mal veya hizmetten yararlanılmış olsa dahi, tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

(3) Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş olan tutarın geri kalan kısmını ve varsa tüketiciden güvence, depozito veya teminat adı altında alınan ücretlerin güncel tutarlarını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

(4) Satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade ettiği tarihe kadar olan dönem için tüketime konu bedele ilişkin ödeme bildirimini, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on gün içinde tüketiciye göndermek zorundadır. Ancak, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar için bu süre dört aya kadar uzatılabilir.

(5) Satıcı veya sağlayıcı, üçüncü ve dördüncü fıkralarda belirtilen yükümlülükleri yerine getirirken tüketiciye ilave bir maliyet yüklemekten mahsuplaşma yöntemini de kullanabilir.

## YEDİNCİ BÖLÜM

### Çeşitli ve Son Hükümler

#### Telefon kullanım ücreti

**MADDE 26** – (1) Abonelik sözleşmesine ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için satıcı veya sağlayıcı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak satıcı veya sağlayıcı olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife seçemez.

#### Yürürlük

**MADDE 27** – (1) Bu Yönetmelik, yayımı tarihinden itibaren üç ay sonra yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**MADDE 28** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**SÜRELİ YAYIN KURULUŞLARINCA DÜZENLENEN PROMOSYON  
UYGULAMALARINA İLİŞKİN YÖNETMELİK  
BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamalarının usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen veya sürelî yayın kuruluşları tarafından düzenlenmese bile sürelî yayınlı doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkilendirilen promosyon uygulamalarını kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 53 üncü ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Promosyon uygulaması: Bir mal veya hizmetin sürelî yayınlarla doğrudan veya dolaylı olarak ilişkilendirilerek verilmesini,
- b) Sürelî yayın: Belli aralıklarla basılı olarak yayımlanan veya elektronik ortamda indirilebilen gazete, dergi gibi eserleri, ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM  
Genel Esaslar**

**Promosyon uygulamasının konusu**

**MADDE 5 –** (1) Sürelî yayın kuruluşlarınca düzenlenen ve her ne amaç ve şekilde olursa olsun, bilet, kupon, iştirak numarası, oyun, çekiliş ve benzeri yollarla sürelî yayın dışında ikinci bir mal veya hizmetin verilmesinin taahhüt edildiği veya verildiği promosyon uygulamalarıdır;

- a) Kitap, dergi, ansiklopedi,
- b) Harita, atlas, yerküre,
- c) Bayrak, afiş, poster,
- ç) Ajanda, takvim,
- d) Kağıt ortamında basılı bulmaca,
- e) Satranç takımı,
- f) Sinema, tiyatro, müze, konser, opera, bale, sergi, festival ve sportif faaliyetlere ilişkin bilet,

g) Kültür turu,

ğ) Yurtiçi veya yurtdışında ifa edilmesi öngörülen yabancı dil eğitimi,

h) Kitap, dergi, ansiklopedi, belgesel, film, tiyatro, müzik, konser, opera ve baleye ilişkin CD, DVD, Blu-Ray ve benzeri optik disk,

dışında herhangi bir mal veya hizmet verilemez.

(2) Sürelî yayında yer alan reklamın parçası olan, sürelî yayını bir defadan fazla almayı gerektirmeyen, sürelî yayının fiyatını arttırmayan ve tek kullanımlık olarak verilen ürünler promosyon uygulaması olarak değerlendirilmez.

### **Promosyon uygulamasının süresi**

**MADDE 6 –** (1) Sürelî yayının birden fazla sayıda satın alınmasını gerektiren ve belirli bir zamana yayılan promosyon uygulamalarının süresi; günlük sürelî yayınlarda yetmiş beş günü, haftalık sürelî yayınlarda on sekiz haftayı, daha uzun sürelî yayınlarda ise on iki ayı geçemez.

(2) Yönetmeliğin diğer hükümleri saklı kalmak kaydıyla, sürelî yayınlara abone olunması durumunda promosyon olarak verilen ürünün 5 inci maddede sayılan ürünlerle sınırlı olması ve anında tüketicilere teslim edilmesi şartıyla birinci fıkrada belirtilen süreler uygulanmaz. Tüketicinin sürelî yayın aboneliğini feshetmesi halinde, promosyon olarak verilen ürünün iadesi istenemez.

(3) Kupon biriktirilerek yapılan promosyon uygulamalarında, son kuponun yayımlanmasından sonra toplam kupon sayısının en az yüzde onu kadar yedek kupon yayımlanması zorunludur.

### **Promosyon uygulamasının reklamları**

**MADDE 7 –** (1) Sürelî yayın kuruluşunun, promosyon uygulamasına ait reklamlarında uygulamaya konu olan mal veya hizmetin Türkiye genelinde teslim ve ifa tarihlerine ilişkin programını ilan etmesi zorunludur.

(2) Sürelî yayın kuruluşunun, promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmetin teslim yerlerine ilişkin bilgiyi ilgili sürelî yayında ilan etmesi zorunludur.

### **Promosyon uygulamasında teslim ve ifa**

**MADDE 8 –** (1) Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmetin teslim ve ifasının, promosyon uygulamasının bitiminden itibaren kırk beş gün içinde ilgili sürelî yayın kuruluşu tarafından yerine getirilmesi zorunludur.

(2) Malın teslimi veya hizmetin ifası ile ilgili olarak tüketiciden herhangi bir bedel talep edilemez.

### **Diğer hususlar**

**MADDE 9 –** (1) Promosyon uygulaması süresince, sürelî yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle arttırılmaz. Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet bedelinin tamamının veya bir bölümünün tüketici tarafından karşılanması istenemez.

(2) Promosyon uygulamasına konu olan mal veya hizmet taahhüdü ve dağıtımı bölünerek yapılamaz ve bu mal veya hizmetin ayrılmaz ya da tamamlayıcı parçaları da ayrı bir promosyon konusu hâline getirilemez.

(3) Promosyon uygulamalarında ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen her bir mal veya hizmete ilişkin işlemler bağımsız bir promosyon uygulaması olarak kabul edilir.

(4) Dağıtıldığı illerin nüfusunun toplamı, ülke nüfusunun en az yüzde yetmişini oluşturan süreli yayınların ülke genelinde dağıtıldığı kabul edilir. Elektronik ortamda indirilebilen süreli yayınlar aracılığıyla gerçekleştirilen promosyon uygulamalarının ülke genelinde düzenlendiği kabul edilir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Son Hükümler**

#### **Geçiş hükmü**

**GEÇİCİ MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce başlatılan ve devam eden promosyon uygulamaları hakkında bu Yönetmelik hükümleri uygulanmaz.

#### **Yürürlük**

**MADDE 10 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 11 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**FİYAT ETİKETİ YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; perakende olarak satışa sunulan mal ve hizmetlerin etiket, tarife ve fiyat listelerinin şekli, içeriği, kullanılması ile indirimli satışlara ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, tüketicilere sunulan mal ve hizmetlere ilişkin etiket, tarife ve Fiyat listelerini kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 54 üncü ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Açık halde satılan mal: Önceden paketlenmeksizin, tüketicinin hazır bulunduğu bir ortamda ölçülerek satılan malı,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) **(RG-27/07/2019-30844)** Etiket; perakende satışa sunulan malın tüm vergiler dahil satış fiyatı ve birim fiyatı, üretim yeri, ayırıcı özellikleri ve yönetmelik ile belirlenen diğer zorunlu hususlar hakkında tüketicileri bilgilendirme amacı ile kullanılan fiyat etiketini,
- ç) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- d) İndirimli satış: Mevsim değışmeleri, mal stoklarının eritilmesi, işletmenin açılması, kapanması, devredilmesi, tasfiyesi, işyeri adresi veya faaliyet konusu değışikliği ve benzeri nedenlerle indirim yapıldığını gösteren bir ibare ile gerçekleştirilen satış,
- e) Kanun: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- f) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- g) Malın birim fiyatı: Bir malın ticari teamül ile yerleşmiş satış usul ve şekillerine göre adet, uzunluk, ağırlık, alan veya hacim ölçülerinden biriyle ifade edilen tüm vergiler dâhil fiyatını,
- ğ) Malın üretim yeri: Malın üretildiği ülkeyi,
- h) Satış fiyatı: Bir malın veya hizmetin satışa sunulduğu tüm vergiler dahil peşin fiyatını,
- ı) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- i) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye

- mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- j) Tarife ve fiyat listesi: Mal veya hizmetin satış fiyatı hakkında tüketicileri bilgilendirmek üzere kullanılan listeyi,
- k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, ifade eder.
- l) **(Ek:RG-27/7/2019-30844)** Yerli üretim: 17/4/1957 tarihli ve 6948 sayılı Sanayi Sicili Kanununun 1 inci maddesinin birinci fıkrasında belirtilen işletmeler tarafından Türkiye'de üretilen mallar, Türkiye'de üretilen el ve ev sanatları ürünleri ile 27/10/1999 tarihli ve 4458 sayılı Gümrük Kanununun 18 inci maddesinde sayılan ürünlerden Türkiye'de elde edilen veya üretilen malları,
- m) **(Ek:RG-27/7/2019-30844)** Yerli üretim logosu: Üretim yeri Türkiye olan mallar için Bakanlıkça tespit ve ilan edilen şekil, logo veya işareti,

## İKİNCİ BÖLÜM

### Genel Esaslar

#### Etiket bulundurma zorunluluğu

**MADDE 5 – (1) (Değişik:RG-27/7/2019-30844)** Satıcı tarafından perakende satışa arz edilen malların veya ambalajlarının yahut kaplarının üzerine kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde yazılı, dijital veya elektronik etiket konulması; etiket konulması mümkün olmayan hâllerde aynı bilgileri kapsayan listelerin görülebilir ve okunabilir şekilde uygun yerlere asılması zorunludur.

(2) Etiket ve listelerde aşağıda yer alan hususların bulunması zorunludur:

- a) Malın üretim yeri,
- b) Malın ayırıcı özelliği,
- c) Malın tüm vergiler dâhil satış fiyatı,
- ç) Malın birim fiyatı,
- d) **(Ek:RG-18/9/2018-30539)<sup>(7)</sup>** Malın satış fiyatı ve birim fiyatının uygulanmaya başlandığı tarih,
- e) **(Ek:RG-18/9/2018-30539)<sup>(7)</sup>** Üretim yeri Türkiye olan mallar için Bakanlıkça tespit ve ilan edilen şekil, logo veya işaret.

(3) İthal edilmiş mallara ait etiketlerde malın üretildiği ülke isminin Türkçe yazılması zorunludur.

(4) Cam, naylon, karton, kâğıt ve bunlara benzer maddelerden oluşan kutu, kova, şişe, kavanoz, poşet, torba ve benzeri ambalajlar içinde tüketiciye satılan malların etiketlerinde; satış fiyatları ile birim fiyatlarının kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde yazılması zorunludur.

(5) Açık halde satılan mallara ilişkin etiketlerde satış fiyatı yerine sadece birim fiyatının yer alması yeterlidir.

(6) Malın birim fiyatının satış fiyatıyla aynı olması halinde birim fiyatının belirtilmesine gerek yoktur.

(7) **(Ek:RG-27/7/2019-30844)** Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de bu madde hükmüne göre düzenlenerek asılır. Hizmetlere ilişkin tarifelerde hizmetin ayırıcı özelliği, tüm vergiler dâhil satış fiyatı ve bu fiyatın uygulanmaya başlandığı tarihin belirtilmesi yeterlidir.

(8) **(Ek:RG-27/7/2019-30844)** Yerli üretim logosu bulunan etiketlerde ve fiyat listelerinde ayrıca üretim yerinin belirtilmesine gerek yoktur.

#### Etiket zorunluluğu olmayan mallar

**MADDE 6 –** (1) Üzerinde veya ambalajında, etikette aranılan hususlar basılı olarak açıkça yazılı bulunan mallarla, kitap, dergi ve gazete gibi üzerinde fiyatı belirtilmiş olan mallarda ve artırma suretiyle veya özel kanunlarına göre satışı yapılan mallarda etiket bulundurulması zorunlu değildir.

(2) Satış fiyatı, ulusal veya uluslararası borsa veya benzeri kurum ya da kuruluşlarca ya da ticari örf ve adetlere göre belirlenen ve uygulanan kıymetli taş veya madenlerden yapılmış mallarda da etiket ve liste koyma zorunluluğu bulunmamakla birlikte bu malların cinslerine göre birim satış fiyatları; bu Yönetmelik hükümlerine aykırı olmamak üzere, satışa arz edildikleri işyerinin uygun bir yerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir bir şekilde gösterilir. Bu satış fiyatlarına işçilik bedelinin dahil olup olmadığı ayrıca belirtilir.

### **Etiketin konuluş biçimi ve yeri**

**MADDE 7 –** (1) Perakende olarak satışa arz edilen mallara konulması zorunlu olan etiketler; malın niteliğine, malın satışa sunulduğu yerin büyüklüğüne, ticari usul ve adetlere göre malın veya aynı nitelikteki mal gruplarının veya raflarının üzerine konulmak, dikilmek, zimbalanmak, yapıştırılmak, bunlara herhangi bir bağ ile tutturulmak veya asılmak suretiyle kullanılır

### **Tarife ve fiyat listesi**

**MADDE 8 –** (1) Hizmetlerin özelliğine ve tüketiciye sunuluş biçimine göre, tarife ve fiyat listelerine ilişkin belge, levha, pano ve benzerleri, hizmetin sunulduğu işyerinde, tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde asılır, takılır veya konulur.

(2) Tarife ve fiyat listesinde gösterilen fiyatların dışında; servis ücreti veya herhangi bir isim altında başka bir ücret alınması halinde, bunun tarife ve fiyat listesinde gösterilmesi zorunludur.

### **Etiket, tarife ve fiyat listelerinin biçim ve kapsamı**

**MADDE 9 –** (1) Etiketlerin (**Ek ibare:RG-18/9/2018-30539**)<sup>(1)</sup>, tarife ve fiyat listelerinin üzerindeki rakam ve harflerin; okunabilir, düzgün, eksiksiz, gerçeğe uygun, yeterli büyüklükte ve başka rakam, kelime ve işaretlerle karışıklığa sebebiyet vermeyecek şekilde olması, yanıltıcı ve aldatıcı bilgiler içermemesi zorunludur.

Etiketlerin (**Ek ibare:RG-18/9/2018-30539**)<sup>(1)</sup>, tarife ve fiyat listelerinin tüketiciler tarafından kolaylıkla görülebilecek, okunabilecek ve hangi mala ait olduğu açıkça belli olacak şekilde konulması gerekir.

(2) Tarife ve fiyatları, meslek kuruluşları veya mevzuatına göre bu konuda yetkili bulunan kurum ya da kuruluşlarca belirlenen hizmetlere ilişkin tarife ve fiyat listelerini içeren belge, levha, pano ve benzerleri, bu Yönetmelik hükümlerine aykırı olmamak kaydıyla ilgili kurum ve kuruluşlarca belirli tip ve ebatla hazırlanabilir.

(3) Yurt dışında ifa edilmesi öngörülen paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin fiyat listeleri hariç olmak üzere, etiket ve listelerde satış fiyatlarının; 'Türk Lirası', 'TL' veya '₺' simgesi şeklinde yazılması zorunludur.

(4) Bakanlık gerektiğinde etiket, tarife ve fiyat listelerinin, şekil, boyut, cinsleri ile benzeri hususları tespit ve ilan eder.

### **Malın veya hizmetin satış fiyatı**

**MADDE 10 –** (1) Malın satış fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

(2) Bir malın veya hizmetin miktar, sayı, ebat ve benzeri farklı birimlerden satışı yapıldığı takdirde, her birime uygulanan fiyatlar, etiketlerde, tarife ve fiyat listelerinde ayrı ayrı gösterilir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **İndirimli satışlar**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

**MADDE 11 –** (1) İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilir. İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir. Yapılan indirimin miktarı veya oranı hesaplanırken indirimli satış fiyatından bir önceki satış fiyatı esas alınır.

(2) Fiyat indirimine giren mal veya hizmetin etiket, tarife ve fiyat listelerinde, bu Yönetmeliğe göre yer alması gereken hususlara ek olarak, indirimli satış fiyatının, bu Yönetmelik hükümlerine aykırı olmamak üzere malın veya hizmetin indirim öncesi satış fiyatıyla birlikte **(Değişik ibare:RG-27/7/2019-30844)**, görülebilir ve okunabilir şekilde gösterilmesi zorunludur.

(3) Bir işletmenin, açılması, devredilmesi, işyeri adresi veya faaliyet konusu değişikliği nedeniyle yapacağı indirimli satışların süresi üç ayı, 13/1/2011 tarihli ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu hükümlerine göre tasfiye durumunda ise altı ayı geçemez.

### **Toptan ve perakende satışların birlikte yapıldığı durumlar**

**MADDE 12 –** (1) Toptan ve perakende satışların birlikte yapıldığı yerlerde, perakende satışlar hakkında bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

### **Denetim**

**MADDE 13 –** (1) Bakanlık, belediyeler ve ilgili odalar bu Yönetmelik hükümlerinin uygulanması ve izlenmesine ilişkin işleri yürütmekle görevlidir. Bu Yönetmeliğe aykırı uygulamaların tespit edilmesi halinde, tespit edilen aykırılık, gereği yapılmak üzere aykırı uygulamayı yapanın merkezinin bulunduğu valiliğe gönderilir.

### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 14 –** (1) 13/6/2003 tarihli ve 25137 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

### **Yürürlük**

**MADDE 15 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 16 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

(1) Bu değişiklik yayımı tarihinden on beş gün sonra yürürlüğe girer

|           |                                                                                      |               |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|           | <b>Yönetmeliğin Yayınılandığı Resmî Gazete'nin</b>                                   |               |
|           | <b>Tarihi</b>                                                                        | <b>Sayısı</b> |
|           | <b>28/6/2014</b>                                                                     | <b>29044</b>  |
|           | <b>Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayınılandığı Resmî Gazetelerin</b> |               |
|           | <b>Tarihi</b>                                                                        | <b>Sayısı</b> |
| <b>1.</b> | <b>18/9/2018</b>                                                                     | <b>30539</b>  |
| <b>2.</b> | <b>27/7/2019</b>                                                                     | <b>30844</b>  |

**TANITMA VE KULLANMA KILAVUZU YÖNETMELİĞİ**  
**BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına yönelik hazırlanan tanıtma ve kullanma kılavuzuna ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 6 ncı maddede belirtilen mallar hariç olmak üzere tüketicinin kullanımına sunulan tüm malları kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 55 inci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- b) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere mal veya hizmetleri ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,
- c) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, cd, dvd, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- ç) Kanun: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- d) Kullanıcı arayüzü: Bir mal ile o malı kullanan tüketici arasındaki etkileşime aracılık eden her türlü dijital ortamı,
- e) Mal: Alışverişe konu olan taşınır eşyalardan, Bakanlıkça tespit ve ilan edilen Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu ile satılmak zorunda olan malı,
- f) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- g) Tanıtma ve kullanma kılavuzu: Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin kılavuzu ve gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketi,
- ğ) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Üretici: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ya da bu malların hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi,

ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM****Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Düzenleme ve Uygulama Esasları****Tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenleme zorunluluğu**

**MADDE 5 –** (1) Tüketicinin kullanımına sunulan malların Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla satılması zorunludur.

(2) Tanıtma ve kullanma kılavuzu açık, sade, anlaşılabilir bir dilde ve okunabilir şekilde düzenlenir ve kağıt üzerinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir.

(3) Tanıtma ve kullanma kılavuzunun kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye sunulması halinde bu bilgiler ayrıca üretici veya ithalatçının internet sitesinde de yer alır. Üretici veya ithalatçının internet sitesinin bulunmaması durumunda ya da tüketicinin talep etmesi halinde tanıtma ve kullanma kılavuzu, herhangi bir ücret talep edilmeksizin ayrıca kağıt üzerinde tüketiciye verilir.

(4) Tanıtma ve kullanma kılavuzu, malın özelliğine ve tüketiciye sunuluş biçimine göre malın veya ambalajının üzerine yazılabilir veya eklenebilir.

(5) Malın kullanıcı arayüzünde yer alan yazılı, sesli ve görüntülü ifadelerin Türkçe olması zorunludur.

### **Tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenleme zorunluluğu olmayan mallar**

**MADDE 6 –** (1) Aşağıda belirtilen mallar için tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenlenmesi zorunlu değildir:

- a) Her çeşit metal, PVC, polietilen ve benzeri plastik boru ve bağlantı parçaları ile civata, kelepçe, vida, saplama, somun, çivi, pim ve benzeri bağlama elemanları,
- b) Kağıt, kalem, silgi ve benzeri kırtasiye malzemeleri,
- c) Kürek, bel, kazma, tırmık, el arabası ve benzeri tarım aletleri,
- ç) Pense, tornavida, çekiç, keski, testere, makas ve benzeri mekanik el aletleri,
- d) Mendil, kemer, pantolon askısı, düğme, fermuar ve benzeri giyim aksesuarları,
- e) Tuğla, kiremit, briket gibi inşaat malzemeleri ile dökme olarak satılan çimento, kireç, kum, çakıl, kömür ve benzeri mineral ve ürünler,
- f) Çatal, kaşık, kepçe, bıçak, tabak, bardak ve benzeri mutfak eşyaları ile makas, vazo ve saksı gibi ev eşyaları,
- g) El sanatları, kuyumculuk ve benzeri diğer sanatsal ürünler,
- ğ) Şerit metre, kumpas, gönye ve benzeri mekanik ölçü aletleri,
- h) Servis istasyonlarınca değiştirilen yedek parçalar,
- ı) Malın özelliğine ve tüketiciye sunuluş şekline göre ambalaj içerisinde satılan ve ambalajında özellikleri ve kullanım şekli belirtilen;
  - 1) Makine yağı, antifriz, hidrolik yağı, kibrit, gübre, tiner, vernik, boya incelticileri, kozmetik ve diğer kimyevi ürünler,
  - 2) Boya, çimento, kireç ve benzeri ürünler,
  - 3) Yiyecek ve içecek gıda maddeleri,
  - 4) Temizlik maddeleri,
  - 5) Kömür ve benzeri yakacak maddeleri.

### **Tanıtma ve kullanma kılavuzunda bulunması gereken bilgiler**

**MADDE 7 –** (1) Tanıtma ve kullanma kılavuzunda, malın özelliğine ve tüketiciye sunuluş biçimine göre aşağıda belirtilen bilgilerin bulunması zorunludur:

- a) Üretici veya ithalatçı firmanın unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
- b) Kullanım, kurulum, bakım ve basit onarımda uyulması gereken kurallar,
- c) Taşıma ve nakliye sırasında dikkat edilecek hususlar,
- ç) Kullanım hatalarına ilişkin bilgiler,

- d) Özellikleri ile ilgili tanıtıcı ve temel bilgiler,
  - e) Tüketicinin yapabileceği bakım, onarım veya ürünün temizliğine ilişkin bilgiler,
  - f) Periyodik bakım gerekmesi durumunda, periyodik bakımın, yapılacağı zaman aralıkları ile kim tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler,
  - g) Bağlantı veya montajın nasıl yapılacağını gösterir şema ile bağlantı veya montajın kim tarafından yapılacağına ilişkin bilgiler,
  - ğ) 13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği eki listede tespit ve ilan edilen kullanım ömrü,
  - h) Yetkili servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
  - ı) İthal edilmiş mallarda, yurt dışındaki üretici firmanın unvan, adres, telefon numarası ve diğer iletişim bilgileri,
  - i) Kanunun 11 inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi,
  - j) Tüketicilerin şikayet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgi,
  - k) Varsa tüketiciye sağlanan diğer haklar.
- (2) Enerji tüketen mallarda, bu maddenin birinci fıkrasında belirtilen bilgilere ek olarak, malın enerji tüketimi açısından verimli kullanımına ilişkin bilgilerin yer alması zorunludur.
- (3) Malın teknik özelliği veya tüketicinin kullanımında karşılaşılabilecek kolaylıklar da dikkate alınarak, yukarıda belirtilen bilgilerin işaret veya şekil çizmek suretiyle açık olarak anlatılabilmesi halinde, ayrıca yazılı bir metin aranmaz.
- (4) Malın güvenli kullanımına ilişkin hususların malın üzerinde yer alması halinde yazılı ve sesli ifadelerin Türkçe olması zorunludur.
- (5) Malların ilgili teknik düzenlemesi uyarınca kişinin sağlığı ile çevreye zararlı veya tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malın güvenli kullanılabilmesi için malın üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar açıkça görülecek ve okunacak şekilde konulur veya yazılır.

#### **Üretici, ithalatçı ve satıcının sorumluluğu**

**MADDE 8 –** (1) Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzlarının hazırlanması sorumluluğu üretici ve ithalatçıya, tüketiciye verilmesi ve teslim edildiğinin ispat sorumluluğu ise satıcıya aittir.

### **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 9 –** (1) 14/6/2003 tarihli ve 25138 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 10 –** (1) Bu Yönetmeliğin 5 inci maddesinin beşinci fıkrası 1/1/2015 tarihinde, diğer hükümleri yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 11 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**GARANTİ BELGESİ YÖNETMELİĞİ**  
**BİRİNCİ BÖLÜM**  
**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; garanti belgesi ile satılmak zorunda olan malları belirlemek ve garanti belgesine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, garanti belgesi ile satılmak zorunda olan ekli listede yer alan malları kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 56 ncı ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Azami tamir süresi: 13/6/2014 tarihli ve 29029 Sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ekinde yer alan listedeki her mal grubu için tespit edilen süreleri,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Garanti belgesi: Üretici ve ithalatçılar tarafından, tüketiciye yönelik üretilen, ithal edilen veya satılan mallar için düzenlenen ve tüketicinin sahip olduğu hakları gösteren belgeyi,
- ç) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- d) İş günü: Ulusal, resmî ve dini bayram günleri ile yılbaşı, 1 Mayıs ve pazar günleri dışındaki çalışma günlerini,
- e) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, bu Yönetmeliğe ekli listedeki malları ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,
- f) Kanun: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- g) Mal: Alışverişe konu olan taşınır eşyalardan Bakanlıkça, bu Yönetmeliğin eki listede tespit ve ilan edilen, garanti belgesi ile satılması zorunlu olan malı,
- ğ) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye, bu Yönetmeliğe ekli listedeki malları sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Üretici: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, bu Yönetmeliğe ekli listedeki malları üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi,
- ı) Yetkili servis istasyonu: Üretici veya ithalatçıların, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için; kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisleri, ifade eder.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Garanti Belgesi Düzenlenmesine İlişkin Esaslar**

#### **Garanti belgesi düzenleme zorunluluğu**

**MADDE 5 –** (1) Üretici ve ithalatçılar, tüketicilere yönelik ürettikleri veya ithal ettikleri, bu Yönetmeliğe ekli listede yer alan kullanılmamış mallar için garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar.

(2) Bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak hazırlanacak garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi ve bu yükümlülüğün yerine getirildiğinin ispatı satıcıya aittir.

(3) Satılan mala ilişkin olarak düzenlenen faturalar garanti belgesi yerine geçmez.

#### **Garanti süresi**

**MADDE 6 –** (1) Garanti süresi; malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıl veya bu Yönetmeliğe ekli listedeki ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır.

(2) Garanti süresinin başka bir ölçü birimi ile belirlenmiş olması halinde, malın üzerinde bu ölçü biriminin tespitine yönelik bir düzeneğin bulunması veya yapısının bu değerin tespitine uygun olması gerekir. Aksi halde garanti süresinin asgari iki yıl olduğu kabul edilir.

(3) Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.

#### **Garanti belgesinde bulunması zorunlu bilgiler**

**MADDE 7 –** (1) Tüketicilere verilecek garanti belgesinde aşağıdaki bilgilerin yer alması zorunludur:

- a) Üretici veya ithalatçı firmanın unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
- b) Satıcının unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
- c) Fatura tarih ve sayısı,
- ç) Malın cinsi, markası, modeli ile varsa bandrol ve seri numarası,
- d) Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri,
- e) Garanti süresi,
- f) Azami tamir süresi,
- g) Bütün parçaları dahil olmak üzere malın tamamının garanti süresince garanti kapsamında olduğuna ilişkin bilgi,
- ğ) Kanunun 11 inci maddesinde tüketiciye sağlanan seçimlik haklara ilişkin bilgi,
- h) Kullanım hatalarına ilişkin bilgi,
- ı) Tüketicilerin şikayet ve itirazları konusundaki başvurularını tüketici mahkemelerine ve tüketici hakem heyetlerine yapabileceklerine ilişkin bilgi,
- i) Varsa tüketiciye sağlanan diğer haklar.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Tüketicinin Garanti ile İlgili Hakları**

#### **Ücretsiz onarım isteme hakkı**

**MADDE 8 –** (1) Tüketicinin, Kanunun 11 inci maddesinde yer alan seçimlik haklarından ücretsiz onarım hakkını seçmesi durumunda satıcı; işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli

ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin malın onarımını yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.

(2) Tüketici, ücretsiz onarım hakkını üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Satıcı, üretici ve ithalatçı, tüketicinin bu hakkını kullanmasından müteselsilen sorumludur.

#### **Tüketicinin diğer hakları**

**MADDE 9 –** (1) Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın;

a) Garanti süresi içinde tekrar arızalanması,

b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,

c) Tamirinin mümkün olmadığının, yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi,

durumlarında; tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkan varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilir. Satıcı, tüketicinin talebini reddedemez. Bu talebin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

(2) Malın ayıpsız misli ile değiştirilmesinin satıcı için orantısız güçlükleri beraberinde getirecek olması halinde tüketici, sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim haklarından birini kullanabilir. Orantısızlığın tayininde malın ayıpsız değeri, ayıbın önemi ve diğer seçicilik kriterlere başvurma tüketicinin açısından sorun teşkil edip etmeyeceği gibi hususlar dikkate alınır.

(3) Tüketicinin sözleşmeden dönme veya ayıp oranında bedelden indirim hakkını seçtiği durumlarda, satıcı, malın bedelinin tümünü veya bedelden yapılan indirim tutarını derhal tüketiciye iade etmek zorundadır.

(4) Tüketicinin, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakkını seçmesi durumunda satıcı, üretici veya ithalatçının, malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi talebinin kendilerine bildirilmesinden itibaren azami otuz iş günü içerisinde, bu talebi yerine getirmesi zorunludur.

(5) Birinci fıkranın (c) bendinde belirtilen raporun, arızanın bildirim tarihinden itibaren o mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenmesi zorunludur.

#### **Değiştirilen malın garanti süresi**

**MADDE 10 –** (1) Garanti uygulaması sırasında değiştirilen malın garanti süresi, satın alınan malın kalan garanti süresi ile sınırlıdır.

#### **Kullanım hatası**

**MADDE 11 –** (1) Tüketicinin malı tanıtmaya ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar hakkında 8 inci ve 9 uncu madde hükümleri uygulanmaz.

(2) Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur.

(3) Tüketiciler, ikinci fıkrada belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle uyuşmazlığın parasal değerini dikkate alarak tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabilir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Son Hükümler**

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 12** – (1) 14/6/2003 tarihli ve 25138 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 13** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 14** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

## EK-1

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN GEREĞİNCE GARANTİ  
BELGESİ İLE SATILMASI ZORUNLU OLAN ÜRÜNLER LİSTESİ**

| SEKTÖR/ÜRÜN |                                  |                                   |                               | GARANTİ SÜRESİ |
|-------------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|----------------|
| 1           | SAĞLIK SEKTÖRÜ                   |                                   |                               |                |
|             | 1.1                              | KİŞİSEL KULLANIM CİHAZLARI        |                               |                |
|             |                                  | 1.1.1                             | TANSİYON ALETLERİ             | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.1.2                             | KAN DEĞERİ ÖLÇEN CİHAZLAR     | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.1.3                             | İŞİTME CİHAZLARI              | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.1.4                             | KONUŞMA CİHAZLARI             | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.1.5                             | ATEŞ ÖLÇEN CİHAZLAR           | 2 YIL          |
|             | 1.2                              | ANNE VE ÇOCUK ÜRÜNLERİ            |                               |                |
|             |                                  | 1.2.1                             | ELEKTRONİK GÖĞÜS POMPALARI    | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.2.2                             | BİBERON ISITICILARI           | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.2.3                             | BİBERON STERİLİZATÖRLERİ      | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.2.4                             | MAMA HAZIRLAMA SETLERİ        | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.2.5                             | ÇOCUK OTO KOLTUKLARI          | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.2.6                             | MAMA SANDALYELERİ             | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.2.7                             | ÇOCUK ARABALARI VE PUSETLERİ  | 2 YIL          |
|             | 1.3                              | MASAJ ALET VE CİHAZLARI           |                               |                |
|             |                                  | 1.3.1                             | MASAJ ALETLERİ                | 2 YIL          |
|             | 1.4                              | BEDENSEL ENGELLİLERE AİT CİHAZLAR |                               |                |
|             |                                  | 1.4.1                             | TEKERLEKLİ SANDALYELER        | 2 YIL          |
|             |                                  | 1.4.2                             | ENGELLİLER İÇİN AKÜLÜ ARAÇLAR | 2 YIL          |
| 2           | GÖZLÜKLER                        |                                   |                               |                |
|             | 2 YIL                            | GÜNEŞ GÖZLÜKLERİ                  |                               | 2 YIL          |
|             | 2 YIL                            | GÖZLÜK ÇERÇEVELERİ                |                               | 2 YIL          |
|             | 2 YIL                            | ÜÇ BOYUTLU GÖZLÜKLER              |                               | 2 YIL          |
| 3           | ISITMA VE HAVALANDIRMA CİHAZLARI |                                   |                               |                |
|             | 3.1                              | KLİMALAR                          |                               | 2 YIL          |
|             | 3.2                              | ISI POMPALARI                     |                               | 2 YIL          |
|             | 3.3                              | FAN KOİLLER                       |                               | 2 YIL          |
|             | 3.4                              | BRÜLÖRLER                         |                               | 2 YIL          |
|             | 3.5                              | KALORİFER KAZANLARI               |                               | 2 YIL          |
|             | 3.6                              | KAT KALORİFERLERİ                 |                               | 2 YIL          |
|             | 3.7                              | KOMBİLER                          |                               | 2 YIL          |
|             | 3.8                              | DOĞALGAZ / LPG SOBALARI           |                               | 2 YIL          |

|          |                                                                                           |                                                         |       |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|
|          | 3.9                                                                                       | GAZYAĞLI SOBALARI                                       | 2 YIL |
|          | 3.10                                                                                      | KATI YAKIT SOBALARI                                     | 2 YIL |
|          | 3.11                                                                                      | ELEKTRİKLİ ODA ISITICILARI                              | 2 YIL |
|          | 3.12                                                                                      | ŞOFBENLER                                               | 2 YIL |
|          | 3.13                                                                                      | TERMOSİFONLAR                                           | 2 YIL |
|          | 3.14                                                                                      | PENCERE TİPİ FANLAR                                     | 2 YIL |
|          | 3.15                                                                                      | VANTİLATÖRLER                                           | 2 YIL |
|          | 3.16                                                                                      | DAVLUMBAZLAR                                            | 2 YIL |
|          | 3.17                                                                                      | ASPIRATÖRLER                                            | 2 YIL |
|          | 3.18                                                                                      | FANLI ELBİSE KURUTUCULAR                                | 2 YIL |
|          | 3.19                                                                                      | HAVA TEMİZLEYİCİLER VE NEMLENDİRİCİLER                  | 2 YIL |
| <b>4</b> | <b>SIHHİ TESİSAT ALET VE CİHAZLARI</b>                                                    |                                                         |       |
|          | 4.1                                                                                       | HİDROFORLAR                                             | 2 YIL |
|          | 4.2                                                                                       | SU ARITMA CİHAZLARI                                     | 2 YIL |
|          | 4.3                                                                                       | MOTORLU SU POMPALARI                                    | 2 YIL |
|          | 4.4                                                                                       | VANALAR                                                 | 2 YIL |
|          | 4.5                                                                                       | BATARYALAR (SIHHİ TESİSAT)                              | 2 YIL |
|          | 4.6                                                                                       | SENSÖRLÜ MUSLUK APARATLARI                              | 2 YIL |
|          | 4.7                                                                                       | REZERVUARLAR                                            | 2 YIL |
|          | 4.8                                                                                       | KÜVET VE DUŞ TEKNELERİ                                  | 2 YIL |
|          | 4.9                                                                                       | LAVABOLAR                                               | 2 YIL |
|          | 4.10                                                                                      | KLOZETLER                                               | 2 YIL |
|          | 4.11                                                                                      | EVİYELER                                                | 2 YIL |
| <b>5</b> | <b>TAŞINABİLİR ELEKTRİKLİ EL ALETLERİ</b>                                                 |                                                         |       |
|          | 5.1                                                                                       | TESTERE MAKİNELERİ                                      | 2 YIL |
|          | 5.2                                                                                       | POLİSAJ MAKİNELERİ                                      | 2 YIL |
|          | 5.3                                                                                       | MATKAPLAR                                               | 2 YIL |
|          | 5.4                                                                                       | LEHİM TABANCALARI                                       | 2 YIL |
|          | 5.5                                                                                       | VİDALAMA MAKİNELERİ                                     | 2 YIL |
|          | 5.6                                                                                       | ZIMPARA MAKİNELERİ                                      | 2 YIL |
| <b>6</b> | <b>MOTORLAR</b>                                                                           |                                                         |       |
|          | 6.1                                                                                       | ELEKTRİK MOTORLARI                                      | 2 YIL |
|          | 6.2                                                                                       | İÇTEN YANMALI MOTORLAR                                  | 2 YIL |
|          | 6.3                                                                                       | DIŞTAN TAKMALI DENİZ MOTORLARI                          | 2 YIL |
| <b>7</b> | <b>EVLERDE KULLANILAN ALTERNATİF ENERJİ SİSTEMLERİ İLE ISITMA VE AYDINLATMA CİHAZLARI</b> |                                                         |       |
|          | 7.1                                                                                       | GÜNEŞ ENERJİSİ İLE ISITMA SİSTEMLERİ                    | 2 YIL |
|          | 7.2                                                                                       | GÜNEŞ ENERJİSİNİ ELEKTRİK ENERJİSİNE ÇEVİREN SİSTEMLER  | 2 YIL |
|          | 7.3                                                                                       | RÜZGAR ENERJİSİNİ ELEKTRİK ENERJİSİNE ÇEVİREN SİSTEMLER | 2 YIL |
| <b>8</b> | <b>ELEKTRONİK, TELEKOMÜNİKASYON ALET VE CİHAZLARI</b>                                     |                                                         |       |
|          | 8.1                                                                                       | <b>TELEKOMÜNİKASYON ALET VE CİHAZLARI</b>               |       |
|          | 8.1.1                                                                                     | SABİT HATLI TELEFONLAR                                  | 2 YIL |
|          | 8.1.2                                                                                     | CEP TELEFONLARI                                         | 2 YIL |

|  |     |                                                              |                                                     |       |
|--|-----|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------|
|  |     | 8.1.3                                                        | UYDU TELEFONLARI                                    | 2 YIL |
|  |     | 8.1.4                                                        | MODEMLER                                            | 2 YIL |
|  |     | 8.1.5                                                        | FAKSLAR                                             | 2 YIL |
|  |     | 8.1.6                                                        | ARAÇ İÇİ KONUŞMA KİTLERİ                            | 2 YIL |
|  | 8.2 | <b>BİLGİSAYAR VE ÇEVRE BİRİMLERİ</b>                         |                                                     |       |
|  |     | 8.2.1                                                        | BİLGİSAYARLAR                                       | 2 YIL |
|  |     | 8.2.2                                                        | MOUSE                                               | 2 YIL |
|  |     | 8.2.3                                                        | MONİTÖRLER                                          | 2 YIL |
|  |     | 8.2.4                                                        | YAZICILAR                                           | 2 YIL |
|  |     | 8.2.5                                                        | TARAYICILAR (SCANNER) 2 YIL                         |       |
|  |     | 8.2.6                                                        | SES KAYIT CİHAZLARI                                 | 2 YIL |
|  |     | 8.2.7                                                        | KLAVYELER                                           | 2 YIL |
|  |     | 8.2.8                                                        | HARİCİ DİSK ÜNİTELERİ                               | 2 YIL |
|  |     | 8.2.9                                                        | PC KAMERALAR (WEBCAM)                               | 2 YIL |
|  |     | 8.2.10                                                       | OYUN KONSOLLARI                                     | 2 YIL |
|  |     | 8.2.11                                                       | İŞLEMCİLER                                          | 2 YIL |
|  |     | 8.2.12                                                       | KART OKUYUCULAR                                     | 2 YIL |
|  |     | 8.2.13                                                       | AĞ GÜVENLİK CİHAZLARI 2 YIL                         |       |
|  |     | 8.2.14                                                       | HARD DİSKLER                                        | 2 YIL |
|  |     | 8.2.15                                                       | ANAKARTLAR                                          | 2 YIL |
|  |     | 8.2.16                                                       | KİTAP OKUYUCULAR                                    | 2 YIL |
|  |     | 8.2.17                                                       | DİJİTAL FOTOĞRAF ÇERÇEVESİ                          | 2 YIL |
|  | 8.3 | <b>GÜVENLİK VE ALARM SİSTEMLERİ</b>                          |                                                     |       |
|  |     | 8.3.1                                                        | GÜVENLİK AMAÇLI KAMERALAR                           | 2 YIL |
|  |     | 8.3.2                                                        | GÜVENLİK AMAÇLI MONİTÖRLER                          | 2 YIL |
|  |     | 8.3.3                                                        | GÜVENLİK AMAÇLI KAYIT CİHAZLARI                     | 2 YIL |
|  |     | 8.3.4                                                        | ALARM CİHAZLARI                                     | 2 YIL |
|  |     | 8.3.5                                                        | EV İÇİ DİNLEME VE İZLEME CİHAZLARI                  | 2 YIL |
|  | 8.4 | <b>EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRONİK CİHAZLAR</b> |                                                     |       |
|  |     | 8.4.1                                                        | TELEVİZYONLAR                                       | 2 YIL |
|  |     | 8.4.2                                                        | PİKAP-PLAK ÇALARLAR                                 | 2 YIL |
|  |     | 8.4.3                                                        | MÜZİK SETLERİ                                       | 2 YIL |
|  |     | 8.4.4                                                        | RADYOLAR                                            | 2 YIL |
|  |     | 8.4.5                                                        | SES KAYDEDİCİ VE OYNATICI CİHAZLAR (CD,DVD,VCD vb.) | 2 YIL |
|  |     | 8.4.6                                                        | MEDYA OYNATICILAR(MP3, MP4 vb.)                     | 2 YIL |
|  |     | 8.4.7                                                        | EV SİNEMA SİSTEMLERİ                                | 2 YIL |
|  |     | 8.4.8                                                        | SES DÜZENLEYİCİLER                                  | 2 YIL |
|  |     | 8.4.9                                                        | HOPARLÖRLER                                         | 2 YIL |
|  |     | 8.4.10                                                       | KULAKLIKLAR                                         | 2 YIL |
|  |     | 8.4.11                                                       | DATABANKLAR                                         | 2 YIL |
|  |     | 8.4.12                                                       | ELEKTRONİK SÖZLÜKLER                                | 2 YIL |

|    |                                     |                                                   |                                   |                                                      |
|----|-------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------|
|    |                                     | 8.4.13                                            | PROJEKSİYON CİHAZLARI             | 2 YIL VEYA 5.000 SAAT (Hangs Önce Dolarsa)           |
|    |                                     | 8.4.14                                            | HESAP MAKİNELERİ                  | 2 YIL                                                |
|    |                                     | 8.4.15                                            | ELEKTRONİK PARA KASALARI          | 2 YIL                                                |
|    |                                     | 8.4.16                                            | UYDU ALICILARI (RECEİVER)         | 2 YIL                                                |
|    | 8.5                                 | <b>UYDU YARDIMI İLE KONUM BELİRLEME CİHAZLARI</b> |                                   |                                                      |
|    |                                     | 8.5.1                                             | GPS YÖN BULMA KONUMLAMA CİHAZLARI | 2 YIL                                                |
|    | 8.6                                 | <b>FOTOĞRAF MAKİNELERİ VE KAMERALAR</b>           |                                   |                                                      |
|    |                                     | 8.6.1                                             | KAMERALAR                         | 2 YIL                                                |
|    |                                     | 8.6.2                                             | FOTOĞRAF MAKİNELERİ               | 2 YIL                                                |
| 9  | <b>ELEKTRİK Lİ ALET VE CİHAZLAR</b> |                                                   |                                   |                                                      |
|    | 9.1                                 | JENERATÖRLER                                      |                                   | 2 YIL                                                |
|    | 9.2                                 | AKÜMÜLATÖRLER                                     |                                   | 2 YIL                                                |
|    | 9.3                                 | KESİNTİSİZ GÜÇ KAYNAKLARI                         |                                   | 2 YIL                                                |
|    | 9.4                                 | DÖNÜŞTÜRÜCÜLER (İNVERTÖR)                         |                                   | 2 YIL                                                |
|    | 9.5                                 | REGÜLATÖRLER                                      |                                   | 2 YIL                                                |
| 10 | <b>TAŞITLAR</b>                     |                                                   |                                   |                                                      |
|    | 10.1                                | BİNEK OTOMOBİLLER                                 |                                   | 2 YIL VEYA 60.000 KM. (Hangs Önce Dolarsa)           |
|    | 10.2                                | KAMYONETLER                                       |                                   | 2 YIL VEYA 100.000 KM. (Hangs Önce Dolarsa)          |
|    | 10.3                                | MOTOSİKLETLER                                     |                                   | 2 YIL VEYA 30.000 KM. (Hangs Önce Dolarsa)           |
|    | 10.4                                | DENİZ MOTOSİKLETLERİ                              |                                   | 2 YIL                                                |
|    | 10.5                                | KAR MOTOSİKLETLERİ                                |                                   | 2 YIL                                                |
|    | 10.6                                | BİSİKLETLER                                       |                                   | 2 YIL                                                |
|    | 10.7                                | KARAVANLAR                                        |                                   | 2 YIL                                                |
|    | 10.8                                | <b>TAŞIT YEDEK PARÇALARI</b>                      |                                   |                                                      |
|    |                                     | 10.8.1                                            | ARAÇ LASTİKLERİ                   | 2 YIL VEYA 1,6 mm DİŞ DERİNLİĞİ (Hangs Önce Dolarsa) |
|    |                                     | 10.8.2                                            | FARLAR                            | 2 YIL                                                |
|    |                                     | 10.8.3                                            | GÖSTERGE TABLOSU VE GÖSTERGELER   | 2 YIL                                                |
|    |                                     | 10.8.4                                            | MERKEZİ KİLİTLER                  | 2 YIL                                                |
|    |                                     | 10.8.5                                            | EMNİYET KEMERİ VE BAĞLANTILARI    | 2 YIL                                                |
|    |                                     | 10.8.6                                            | EMNİYET CAMLARI                   | 2 YIL                                                |
|    |                                     | 10.8.7                                            | EGZOZ BORU VE SUSTURUCULAR        | 2 YIL                                                |

|    |                                                                       |                             |                             |       |
|----|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------|
|    |                                                                       | 10.8.8                      | ŞARJ DİNAMOSU               | 2 YIL |
|    |                                                                       | 10.8.9                      | JANTLAR                     | 2 YIL |
|    |                                                                       | 10.8.10                     | KATALİTİK KONVERTÖRLER      | 2 YIL |
|    |                                                                       | 10.8.11                     | AMORTİSÖRLER                | 2 YIL |
|    |                                                                       | 10.8.12                     | RADYATÖRLER                 | 2 YIL |
|    |                                                                       | 10.8.13                     | OTO KLİMALARI               | 2 YIL |
|    | 10.9                                                                  | <b>ARAÇ DÖNÜŞÜM KİTLERİ</b> |                             |       |
|    |                                                                       | 10.9.1                      | LPG DÖNÜŞÜM KİTLERİ         | 2 YIL |
|    |                                                                       | 10.9.2                      | CNG DÖNÜŞÜM KİTLERİ         | 2 YIL |
|    |                                                                       | 10.9.3                      | ELEKTRİK DÖNÜŞÜM KİTLERİ    | 2 YIL |
| 11 | <b>EV TİPİ DİKİŞ MAKİNALARI</b>                                       |                             |                             |       |
| 12 | <b>BAHÇELERDE KULLANILAN MAKİNALAR</b>                                |                             |                             |       |
|    | 12.2                                                                  | ÇİM BİÇME MAKİNALARI        |                             | 2 YIL |
|    | 12.3                                                                  | ZİNCİRLİ TESTERE MAKİNALARI |                             | 2 YIL |
|    | 12.4                                                                  | ÇAPALAMA MAKİNALARI         |                             | 2 YIL |
| 13 | <b>ÖLÇME ALET VE CİHAZLARI</b>                                        |                             |                             |       |
|    | 13.1                                                                  | ELEKTRİK SAYAÇLARI          |                             | 2 YIL |
|    | 13.2                                                                  | DOĞALGAZ SAYAÇLARI          |                             | 2 YIL |
|    | 13.3                                                                  | SU SAYAÇLARI                |                             | 2 YIL |
|    | 13.4                                                                  | ISI SAYACI - PAY ÖLÇER      |                             | 2 YIL |
|    | 13.5                                                                  | SAATLER                     |                             | 2 YIL |
|    | 13.6                                                                  | ODA TERMOSTATLARI           |                             | 2 YIL |
| 14 | <b>SPOR, AV ALET VE MAKİNALARI</b>                                    |                             |                             |       |
|    | 14.1                                                                  | <b>SPOR ALETLERİ</b>        |                             |       |
|    |                                                                       | 14.1.1                      | KONDİSYON BİSİKLETLERİ2 YIL |       |
|    |                                                                       | 14.1.2                      | KOŞU BANDLARI               | 2 YIL |
|    |                                                                       | 14.1.3                      | KONDİSYON KÜREĞİ            | 2 YIL |
|    |                                                                       | 14.1.4                      | AĞIRLIK ÇALIŞMA MAKİNALARI  | 2 YIL |
|    | 14.2                                                                  | <b>AV ALETLERİ</b>          |                             |       |
|    |                                                                       | 14.2.1                      | AV TÜFEKLERİ                | 2 YIL |
| 15 | <b>EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRİKLİ VE GAZLI CİHAZLAR</b> |                             |                             |       |
|    | 15.1                                                                  | <b>EV ALETLERİ</b>          |                             |       |
|    |                                                                       | 15.1.1                      | BUZDOLAPLARI                | 2 YIL |
|    |                                                                       | 15.1.2                      | DERİN DONDURUCULAR          | 2 YIL |
|    |                                                                       | 15.1.3                      | ARAÇ BUZDOLAPLARI           | 2 YIL |
|    |                                                                       | 15.1.4                      | SU SEBİLLERİ                | 2 YIL |
|    |                                                                       | 15.1.5                      | BULAŞIK MAKİNELERİ          | 2 YIL |
|    |                                                                       | 15.1.6                      | ÇAMAŞIR MAKİNELERİ          | 2 YIL |
|    |                                                                       | 15.1.7                      | ÇAMAŞIR KURUTMA MAKİNELERİ  | 2 YIL |
|    |                                                                       | 15.1.8                      | ELEKTRİKLİ SÜPÜRGELER2 YIL  |       |
|    |                                                                       | 15.1.9                      | FIRINLAR                    | 2 YIL |
|    |                                                                       | 15.1.10                     | OCAKLAR                     | 2 YIL |
|    |                                                                       | 15.1.11                     | MİKRODALGA FIRINLAR         | 2 YIL |

|    |                       |                                                    |                                          |       |
|----|-----------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------|-------|
|    |                       | 15.1.12                                            | BUHARLI TEMİZLİK MAKİNELERİ              | 2 YIL |
|    |                       | 15.1.13                                            | BUZ YAPMA MAKİNELERİ                     | 2 YIL |
|    |                       | 15.1.14                                            | ÇÖP ÖĞÜTME MAKİNELERİ2 YIL               |       |
|    |                       | 15.1.15                                            | DÜDÜKLÜ TENCERELER                       | 2 YIL |
|    |                       | 15.1.16                                            | ÜTÜLER                                   | 2 YIL |
|    | 15.2                  | <b>KİŞİSEL BAKIM ÜRÜNLERİ(PİLLİ ÜRÜNLER HARİÇ)</b> |                                          |       |
|    |                       | 15.2.1                                             | SAÇ KESME MAKİNELERİ                     | 2 YIL |
|    |                       | 15.2.2                                             | SAÇ ŞEKİLENDİRME CİHAZLARI               | 2 YIL |
|    |                       | 15.2.3                                             | SAÇ KURUTMA MAKİNELERİ                   | 2 YIL |
|    |                       | 15.2.4                                             | ELEKTRİKLİ TRAŞ MAKİNELERİ               | 2 YIL |
|    |                       | 15.2.5                                             | EPİLASYON CİHAZLARI                      | 2 YIL |
|    |                       | 15.2.6                                             | SAKAL BİYİK KESME VE DÜZELTME MAKİNELERİ | 2 YIL |
|    | 15.3                  | <b>BESİN HAZIRLAYICI CİHAZ VE MAKİNELER</b>        |                                          |       |
|    |                       | 15.3.1                                             | EKMEK KIZARTMA MAKİNELERİ                | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.2                                             | EKMEK KESME MAKİNELERİ                   | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.3                                             | EKMEK YAPMA MAKİNELERİ                   | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.4                                             | TOST MAKİNELERİ                          | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.5                                             | YOĞURT YAPMA MAKİNELERİ                  | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.6                                             | YUMURTA PIŞIRICILAR                      | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.7                                             | KARIŞTIRICILAR                           | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.8                                             | ÇAY/ KAHVE MAKİNELERİ2 YIL               |       |
|    |                       | 15.3.9                                             | MEYVE SEBZE SIKACAKLARI                  | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.10                                            | ET KIYMA MAKİNELERİ                      | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.11                                            | MISIR PATLATMA MAKİNELERİ                | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.12                                            | SU ISITICILAR (KETTLE)                   | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.13                                            | ELEKTRİKLİ PIŞIRICILAR                   | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.14                                            | BUHARLI PIŞIRICILAR                      | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.15                                            | MUTFAK ROBOTLARI                         | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.16                                            | FRİTÖZLER                                | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.17                                            | IZGARALAR                                | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.18                                            | BLENDERLAR                               | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.19                                            | DOĞRAYICILAR                             | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.20                                            | GIDA ÖĞÜTÜCÜLER                          | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.21                                            | KAHVE ÖĞÜTÜCÜLER                         | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.22                                            | ELEKTRİKLİ CEZVELER                      | 2 YIL |
|    |                       | 15.3.23                                            | DONDURMA YAPMA MAKİNALARI                | 2 YIL |
| 16 | <b>MÜZİK ALETLERİ</b> |                                                    |                                          |       |
|    | 16.1                  | ORG                                                |                                          | 2 YIL |
|    | 16.2                  | PIYANO                                             |                                          | 2 YIL |
|    | 16.3                  | BAĞLAMALAR                                         |                                          | 2 YIL |
|    | 16.4                  | BATERİLER                                          |                                          | 2 YIL |

|    |                                        |                   |  |       |
|----|----------------------------------------|-------------------|--|-------|
|    | 16.5                                   | GİTARLAR          |  | 2 YIL |
| 17 | <b>AHŞAP VE METAL MOBİLYALAR</b>       |                   |  |       |
| 18 | <b>KAPI VE PENCERELER</b>              |                   |  |       |
| 19 | <b>KAPI AÇMA VE KAPAMA DÜZENEKLERİ</b> |                   |  |       |
|    | 19.1                                   | KAPI HİDROLİKLERİ |  | 2 YIL |
|    | 19.2                                   | KAPI KİLİTLERİ    |  | 2 YIL |
|    | 19.3                                   | KAPI OTOMATLARI   |  | 2 YIL |

**SATIŞ SONRASI HİZMETLER YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; ekli listede yer alan malların kullanım ömürleri, azami tamir süreleri ile satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerine ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, üretici veya ithalatçıların satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini vermek zorunda oldukları, ekli listede yer alan mallar ile herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları tarafından yürütülen hizmetleri kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 58 inci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Azami tamir süresi: Bu Yönetmeliğe ekli listede yer alan her mal grubu için tespit edilen süreleri,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- ç) İl Müdürlüğü: Bakanlık ticaret il müdürlüklerini,
- d) İş günü: Ulusal, resmî ve dini bayram günleri ile yılbaşı, 1 Mayıs ve pazar günleri dışındaki çalışma günlerini,
- e) İthalatçı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, bu Yönetmeliğe ekli listedeki malları ticari veya mesleki amaçlarla ithal ederek satım, kira, finansal kiralama veya benzeri bir yolla piyasaya süren gerçek veya tüzel kişiyi,
- f) Kanun: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- g) Kullanım ömrü: Malın, tüketiciye teslim tarihinden başlayan ve bu Yönetmeliğe ekli listede yer alan her mal grubu için tespit edilen süreleri,
- ğ) Mal: Alışverişe konu olan taşınır eşyalardan, Bakanlıkça tespit ve ilan edilen, satış sonrası hizmet istenecek ürünler listesinde yer alan malı,
- h) Özel servis: Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonlarını,
- ı) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

i) Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi: Yurt içinde üretilen veya ithal edilen mallar ile ilgili olarak, Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince üretici veya ithalatçılar tarafından verilmesi zorunlu montaj, bakım ve onarım hizmetleri için, yeterli teknik kadro, takım, teçhizat bulunduğunu gösteren ve firmanın unvanı ile merkez adresine göre düzenlenen belgeyi,

j) Servis istasyonu: Yetkili servis istasyonları ile özel servisleri,

k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,

l) Üretici: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, bu Yönetmeliğe ekli listedeki malları üretenler ile mal üzerine markasını, unvanını veya herhangi bir ayırt edici işaretini koyarak kendisini üretici olarak gösteren gerçek veya tüzel kişiyi,

m) Yetkili servis istasyonu: Üretici veya ithalatçıların ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için; kullanım ömürleri süresince satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini yürütmek üzere, kendileri tarafından veya aralarındaki sözleşme uyarınca, bu amaçla yetki verilen gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan ya da kurulmuş bulunan tesisleri, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Servis İstasyonları ve Servis Hizmetleri ile İlgili Esaslar

#### Yetkili servis istasyonlarının kuruluşu

**MADDE 5 –** (1) Üretici veya ithalatçılar, ekli listede yer alan her mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresince, satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine ekli listede tespit edilen yer, sayı ve özellikte yetkili servis istasyonunu, yeterli teknik kadroya sahip şekilde kurmak zorundadır.

(2) Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi verilen hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da faydalanabilir.

#### Başvuru ve izin

**MADDE 6 –** (1) Üretici veya ithalatçıların, ekli listede yer alan mallar için Bakanlıkça onaylı satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi alması zorunludur. Bu Yönetmeliğin ekli listesinde yer alan ancak servis istasyonu gerekmeyen mallar için satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi düzenlenmez.

(2) Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesine yönelik başvurular, Bakanlığın internet sayfasında, elektronik imza ile yapılır ve elektronik imza ile onaylanır.

(3) Başvuru ile ilgili hususlar Bakanlığın internet sayfasında ilan edilir.

(4) Başvuru üzerine Genel Müdürlükçe, Kanun ve bu Yönetmeliğe uygunluk açısından gerekli incelemeler yapılarak yeterli görülenlere satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi verilir.

(5) Genel Müdürlük, başvuruları değerlendirirken gerek duyması halinde tüketicilerin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını korumak amacıyla; belgelendirme yapılacak ürünle ilgili olarak, gerekli incelemeleri yapmaya veya yaptırmaya yetkili olup, daha önce onaylanmış kuruluşlardan alınacak raporları ve ürünle ilgili olarak diğer kamu kurum ve kuruluşları tarafından verilen belgeleri de dikkate alabilir.

### **Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi geçerlilik süresi ve diğer işlemler**

**MADDE 7 –** (1) Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi geçerlilik süresi iki yıldır. Süresi dolan belgeler için yeniden başvuru yapılır.

(2) Satış sonrası hizmetleri yeterlilik belgelerine yönelik; unvan, adres, servis istasyonu, kapsam değişikliği ve benzeri müracaatlar sırasında istenecek bilgi ve belgeler Genel Müdürlükçe ayrıca belirlenerek Bakanlığın internet sayfasında ilan edilir.

(3) Yetkili servis istasyonu değişikliklerinin, üretici veya ithalatçı tarafından on beş gün içerisinde Bakanlığa bildirilmesi zorunludur.

### **Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin iptali**

**MADDE 8 –** (1) Bu Yönetmeliğe aykırı uygulamaların tespiti ve bununla ilgili olarak Genel Müdürlüğün yazılı uyarısına rağmen verilen süre içerisinde durumun düzeltilmemesi halinde, üretici veya ithalatçının satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi iptal edilir.

### **Yetkili servis istasyonlarının özellikleri ve sayısı**

**MADDE 9 –** (1) Yetkili servis istasyonlarının; hizmet konularına göre Bakanlık veya görevlendireceği başka bir kurum veya kuruluş tarafından belirlenen düzenleme veya standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerekir.

(2) Üretilen veya ithal edilen malın; özelliği, kullanım amacı ve yeri ile satış miktarı dikkate alınarak bu Yönetmelik eki listede tespit ve ilan edilen yetkili servis istasyonlarının sayıları ve bunlarda aranacak özellikler, gerektiğinde ilgili kurum ve kuruluşların da görüşü alınarak, Genel Müdürlük tarafından belirlenir veya değiştirilir.

(3) Yetkili servis istasyonlarının kuruluşu ile ilgili müracaatlar sırasında istenecek bilgi ve belgeler Genel Müdürlükçe ayrıca belirlenir ve Bakanlığın internet sayfasında ilan edilir.

(4) Yetkili servis istasyonlarının kontrolü Genel Müdürlüğün veya ilgili İl Müdürlüğünün görevlendireceği personel ya da Bakanlık tarafından yetki verilen kurum veya kuruluşlar tarafından yapılır. Yetkili bulunan yetkili servis istasyonları için, bu Yönetmelik hükümlerine uygunluğunu gösteren belge düzenlenir.

### **Servis istasyonlarının sorumlulukları**

**MADDE 10 –** (1) Tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonu sorumludur.

(2) Tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; malın firma merkezine ya da diğer bir yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez.

(3) Servis istasyonlarının, bu Yönetmeliğin 11 inci maddesinde belirtilen hususları içeren belgeleri düzenlemesi ve bunların birer nüshasını tüketicilere vermesi zorunludur.

(4) 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 bildirimi tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks,

e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.

(5) Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir.

(6) Malın garanti süresi dışında, servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde tüketiciden herhangi bir isim altında ücret istenemez. Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu fıkra kapsamı dışındadır.

(7) Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen veya satılan parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.

### **Servis istasyonlarının düzenlenecek belgeler**

**MADDE 11 –** (1) Servis istasyonlarının, kendilerine kargo ile gönderilen arızalı mallar hariç olmak üzere, kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair aşağıdaki bilgileri içeren bir belge düzenlemesi zorunludur:

- a) Malı teslim edenin adı, soyadı ve imzası,
- b) Malı teslim alanın adı, soyadı ve imzası,
- c) Tüketicinin mala ilişkin şikayet ve talepleri,
- ç) Malın cinsi, markası ve modeli,
- d) Garanti kapsamı içindeki malların arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, tüketiciye benzer özelliklere sahip başka bir malın verileceğine dair bilgi,
- e) Malın teslim veya arızanın bildirim tarihi.

(2) Servis istasyonlarının, tüketicilere teslim edilen mallarla ilgili olarak aşağıdaki bilgileri içeren servis fişini tekemmül ettirmesi ve tüketicilere vermesi zorunludur:

- a) Servis istasyonunun unvan, adres, telefon, faks ve diğer erişim bilgileri,
- b) Malın tüketiciye teslim tarihi,
- c) Malın arızasına ve yapılan işlemlere ilişkin bilgi,
- ç) Garanti kapsamı dışında ise ücreti,
- d) Servis istasyonu yetkilisinin imzası,
- e) Bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesinde yer alan, servis istasyonlarının sorumluluklarını gösterir hususlar,
- f) Kargo ile teslim alınan ürünler haricinde, tüketicinin adı, soyadı, adresi ve telefonu ile imzası.

(3) Bu maddenin birinci fıkrasının (d) bendindeki bilgilerin özel servisler tarafından düzenlenen belgelerde yer alması zorunlu değildir.

(4) 13/6/2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Garanti Belgesi Yönetmeliğinin 9 uncu maddesinin birinci fıkrasının (c) bendi ve 11 inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca düzenlenmesi öngörülen raporlarda yer alacak hususların servis fişinde belirtilmesi halinde ayrıca rapor düzenlenmeyebilir.

### **Yedek parça ve fiyat listesi**

**MADDE 12 –** (1) Üretici veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınamazlar.

(2) Servis istasyonlarının, yedek parça fiyat listesini, tüketicilerin görebileceği bir yere asması veya katalog halinde ya da elektronik ortamda tüketiciye göstermesi zorunludur.

### **Değiştirilen parçanın iadesi**

**MADDE 13 –** (1) Yetkili servis istasyonlarının, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermesi, garanti süresi dışında ise 9/8/1983 tarihli ve 2872 sayılı Çevre Kanunu hükümleri saklı kalmak üzere iade etmesi zorunludur.

### **Üretici, ithalatçı ve satıcının sorumluluğu**

**MADDE 14 –** (1) Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumludur.

(2) Satış sonrası hizmetler, malın niteliğine göre kullanıldığı yerlerde de sağlanabilir.

(3) Bu Yönetmeliğe ekli listede belirlenen sayıda yetkili servis istasyonu kurmasına rağmen, her coğrafi bölgede servisi bulunmayan üretici veya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince, servis istasyonu sayıları her coğrafi bölgede en az 1, toplam 7 servis istasyonu sayısına ulaşınca kadar malın bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler.

(4) 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 yükümlülükten kurtulur. Buna ilişkin ispat yükümlülüğü üretici veya ithalatçıya aittir.

(5) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi bittikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçının sunması zorunludur.

(6) Üretici veya ithalatçılar; satış sonrası hizmetlerin ilgili mevzuat hükümlerine göre yürütülmesini sağlamak, yetkili servis istasyonlarının çalışmalarını izlemek, kontrol etmek ve görülen eksiklikleri gidermekle yükümlüdür.

(7) 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 fıkrasındaki hususlar yer alır.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Muafiyet**

**MADDE 15** – (1) Ticari amaç dışında yalnızca kendi kullanımından doğan ihtiyaçları için üretim veya ithalat yapan kişi veya kuruluşlar ile tüketicilerin özel siparişleri doğrultusunda üretilen veya ithal edilen mallara ilişkin olarak bu Yönetmelik hükümleri uygulanmaz.

#### **Bilgi veya belgelerin saklanması**

**MADDE 16** – (1) Bu Yönetmelikte düzenlenmesi öngörülen her bir işleme ilişkin bilgi veya belgelerin üç yıl boyunca saklanması zorunludur.

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 17** – (1) 14/6/2003 tarihli ve 25138 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Geçiş hükmü**

**GEÇİCİ MADDE 1** – (1) Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden önce onaylanan satış sonrası hizmet yeterlilik belgeleri onay tarihinden itibaren iki yıl geçerlidir.

#### **Yürürlük**

**MADDE 18** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 19** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**EK**  
**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN GEREĞİNCE SATIŞ**  
**SONRASI HİZMET VERİLMESİ ZORUNLU OLAN ÜRÜNLER LİSTESİ**

| SEKTÖR/ÜRÜN |                       |                                          | KUL-<br>LANIM<br>ÖMRÜ | SERVİS SAYISI VE COĞRAFI BÖLGE<br>ŞARTI | AZAMI<br>TAMİR<br>SÜRESİ |
|-------------|-----------------------|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|--------------------------|
| 1           | <b>SAĞLIK SEKTÖRÜ</b> |                                          |                       |                                         |                          |
|             | 1.1                   | <b>KİŞİSEL KULLANIM CİHAZLARI</b>        |                       |                                         |                          |
|             | 1.1.1                 | TANSİYON ALETLERİ                        | 5 YIL                 | AYRI COĞRAFI BÖLGELERDE 3 SERVİS        | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.1.2                 | KAN DEĞERİ ÖLÇEN CİHAZLAR                | 5 YIL                 | AYRI COĞRAFI BÖLGELERDE 3 SERVİS        | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.1.3                 | İŞİTME CİHAZLARI                         | 5 YIL                 | AYRI COĞRAFI BÖLGELERDE 3 SERVİS        | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.1.4                 | KONUŞMA CİHAZLARI                        | 5 YIL                 | AYRI COĞRAFI BÖLGELERDE 3 SERVİS        | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.1.5                 | ATEŞ ÖLÇEN CİHAZLAR                      | 3 YIL                 | AYRI COĞRAFI BÖLGELERDE 3 SERVİS        | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.2                   | <b>ANNE VE ÇOCUK ÜRÜNLERİ</b>            |                       |                                         |                          |
|             | 1.2.1                 | ELEKTRONİK GÖĞÜS POMPALARI               | 5 YIL                 | 1 SERVİS                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.2.2                 | BİBERON İSİTİCİLERİ                      | 5 YIL                 | 1 SERVİS                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.2.3                 | BİBERON STERİLİZATÖRLERİ                 | 5 YIL                 | 1 SERVİS                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.2.4                 | MAMA HAZIRLAMA SETLERİ                   | 5 YIL                 | 1 SERVİS                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.2.5                 | ÇOCUK OTO KOLTUKLARI                     | 5 YIL                 | 1 SERVİS                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.2.6                 | MAMA SANDALYELERİ                        | 5 YIL                 | 1 SERVİS                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.2.7                 | ÇOCUK ARABALARI VE PUSETLERİ             | 5 YIL                 | 1 SERVİS                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.3                   | <b>MASAJ ALET VE CİHAZLARI</b>           |                       |                                         |                          |
|             | 1.3.1                 | MASAJ ALETLERİ                           | 5 YIL                 | 1 SERVİS                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.4                   | <b>BEDENSEL ENGELLİLERE AİT CİHAZLAR</b> |                       |                                         |                          |
|             | 1.4.1                 | TEKERLEKLİ SANDALYELER                   | 10 YIL                | 1 SERVİS                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 1.4.2                 | ENGELLİLER İÇİN AKÜLÜ ARAÇLAR            | 10 YIL                | 1 SERVİS                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
| 2           | <b>GÖZLÜKLER</b>      |                                          |                       |                                         |                          |
|             | 2.1                   | GÜNEŞ GÖZLÜKLERİ                         | 5 YIL                 | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ               | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |
|             | 2.2                   | GÖZLÜK ÇERÇEVELERİ                       | 5 YIL                 | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ               | 20 İŞ<br>GÜNÜ            |

|   |                                         |                                        |        |                                                                         |            |
|---|-----------------------------------------|----------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
|   | 2.3                                     | ÜÇ BOYUTLU GÖZLÜKLER                   | 5 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
| 3 | <b>ISITMA VE HAVALANDIRMA CİHAZLARI</b> |                                        |        |                                                                         |            |
|   | 3.1                                     | KLİMALAR                               | 10 YIL | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 20 SERVİS                                      | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.2                                     | ISI POMPALARI                          | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.3                                     | FAN KOİLLER                            | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.4                                     | BRÜLÖRLER                              | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.5                                     | KALORİFER KAZANLARI                    | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.6                                     | KAT KALORİFERLERİ                      | 15 YIL | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 20 SERVİS                                      | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.7                                     | KOMBİLER                               | 15 YIL | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 20 SERVİS                                      | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.8                                     | DOĞALGAZ / LPG SOBALARI                | 10 YIL | HER COĞRAFI BÖLGEDE EN AZ 2 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 20 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.9                                     | GAZ YAĞLI SOBALAR                      | 10 YIL | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS                                       | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.10                                    | KATI YAKIT SOBALARI                    | 10 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.11                                    | ELEKTRİKLİ ODA ISITICILARI             | 10 YIL | HER COĞRAFI BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.12                                    | ŞOFBENLER                              | 10 YIL | HER COĞRAFI BÖLGEDE EN AZ 5 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 60 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.13                                    | TERMOŞİFONLAR                          | 10 YIL | HER COĞRAFI BÖLGEDE EN AZ 5 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 60 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.14                                    | PENCERE TİPİ FANLAR                    | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.15                                    | VANTİLATÖRLER                          | 10 YIL | HER COĞRAFI BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.16                                    | DAVLUMBAZLAR                           | 10 YIL | HER COĞRAFI BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.17                                    | ASPIRATÖRLER                           | 10 YIL | HER COĞRAFI BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.18                                    | FANLI ELBİSE KURUTUCULAR               | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 3.19                                    | HAVA TEMİZLEYİCİLER VE NEMLENDİRİCİLER | 10 YIL | AYRI COĞRAFI BÖLGELERDE TOPLAM 3 SERVİS                                 | 20 İŞ GÜNÜ |
| 4 | <b>SAĞLIK TESİSAT ALET VE CİHAZLARI</b> |                                        |        |                                                                         |            |
|   | 4.1                                     | HİDROFORLAR                            | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |

|   |                                                                                           |                                      |        |                                         |            |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------|-----------------------------------------|------------|
|   | 4.2                                                                                       | SU ARITMA CİHAZLARI                  | 10 YIL | AYRI COĞRAFI BÖLGELERDE TOPLAM 5 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 4.3                                                                                       | MOTORLU SU POMPALARI                 | 5 YIL  | 1 SERVİS                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 4.4                                                                                       | VANALAR                              | 5 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ               | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 4.5                                                                                       | BATARYALAR (SİHHİ TESİSAT)           | 5 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ               | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 4.6                                                                                       | SENSÖRLÜ MUSLUK APARATLARI           | 5 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ               | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 4.7                                                                                       | REZERVUARLAR                         | 5 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ               | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 4.8                                                                                       | KÜVET VE DÜŞ TEKNELERİ               | 10 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ               | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 4.9                                                                                       | LAVABOLAR                            | 10 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ               | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 4.10                                                                                      | KLOZETLER                            | 10 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ               | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 4.11                                                                                      | EVİYELER                             | 10 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ               | 20 İŞ GÜNÜ |
| 5 | <b>TAŞINABİLİR ELEKTRİK Lİ ALETLERİ</b>                                                   |                                      |        |                                         |            |
|   | 5.1                                                                                       | TESTERE MAKİNELERİ                   | 7 YIL  | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS       | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 5.2                                                                                       | POLİSAJ MAKİNELERİ                   | 7 YIL  | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS       | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 5.3                                                                                       | MATKAPLAR                            | 7 YIL  | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS       | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 5.4                                                                                       | LEHİM TABAN-ÇALARI                   | 7 YIL  | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS       | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 5.5                                                                                       | VIDALAMA MAKİNELERİ                  | 7 YIL  | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS       | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 5.6                                                                                       | ZIMPARA MAKİNELERİ                   | 7 YIL  | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS       | 20 İŞ GÜNÜ |
| 6 | <b>MOTORLAR</b>                                                                           |                                      |        |                                         |            |
|   | 6.1                                                                                       | ELEKTRİK MOTORLARI                   | 10 YIL | 1 SERVİS                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 6.2                                                                                       | İÇTEN YANMALI MOTORLAR               | 10 YIL | 1 SERVİS                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|   | 6.3                                                                                       | DIŞTAN TAKMALI DENİZ MOTORLARI       | 10 YIL | 1 SERVİS                                | 20 İŞ GÜNÜ |
| 7 | <b>EVLERDE KULLANILAN ALTERNATİF ENERJİ SİSTEMLERİ İLE ISITMA VE AYDINLATMA CİHAZLARI</b> |                                      |        |                                         |            |
|   | 7.1                                                                                       | GÜNEŞ ENERJİSİ İLE ISITMA SİSTEMLERİ | 7 YIL  | 1 SERVİS                                | 20 İŞ GÜNÜ |

|                                                       |                                                         |       |                                    |            |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------|------------------------------------|------------|
| 7.2                                                   | GÜNEŞ ENERJİSİNİ ELEKTRİK ENERJİSİNE ÇEVİREN SİSTEMLER  | 7 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 7.3                                                   | RÜZGAR ENERJİSİNİ ELEKTRİK ENERJİSİNE ÇEVİREN SİSTEMLER | 7 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| <b>ELEKTRONİK, TELEKOMÜNİKASYON ALET VE CİHAZLARI</b> |                                                         |       |                                    |            |
| 8.1                                                   | <b>TELEKOMÜNİKASYON ALET VE CİHAZLARI</b>               |       |                                    |            |
| 8.1.1                                                 | SABİT HATLI TELEFONLAR                                  | 7 YIL | 7 COĞRAFİ BÖLGEDE TOPLAM 20SERVİS  | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.1.2                                                 | CEP TELEFONLARI                                         | 5 YIL | 7 COĞRAFİ BÖLGEDE TOPLAM 20SERVİS  | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.1.3                                                 | UYDU TELEFONLARI                                        | 5 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.1.4                                                 | MODEMLER                                                | 5 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.1.5                                                 | FAKSLAR                                                 | 5 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.1.6                                                 | ARAÇ İÇİ KONUŞMA KİTLERİ                                | 5 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2                                                   | <b>BİLGİSAYAR VE ÇEVRE BİRİMLERİ</b>                    |       |                                    |            |
| 8.2.1                                                 | BİLGİSAYARLAR                                           | 5 YIL | 7 COĞRAFİ BÖLGEDE TOPLAM 21 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2.2                                                 | MOUSE                                                   | 3 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2.3                                                 | MONİTÖRLER                                              | 5 YIL | 7 COĞRAFİ BÖLGEDE TOPLAM 21 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2.4                                                 | YAZICILAR                                               | 5 YIL | 7 COĞRAFİ BÖLGEDE TOPLAM 21 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2.5                                                 | TARAYICILAR (SCANNER)                                   | 5 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2.6                                                 | SES KAYIT CİHAZLARI                                     | 5 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2.7                                                 | KLAVYELER                                               | 3 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2.8                                                 | HARİCİ DISK ÜNİTELERİ                                   | 5 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2.9                                                 | PC KAMERALAR (WEBCAM)                                   | 3 YIL | 1 SERVİS                           | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2.10                                                | OYUN KONSOLLARI                                         | 5 YIL | 7 COĞRAFİ BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS  | 20 İŞ GÜNÜ |
| 8.2.11                                                | İŞLEMCİLER                                              | 3 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ          | 20 İŞ GÜNÜ |

|  |     |                                                              |                                                     |        |                                                                         |            |
|--|-----|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
|  |     | 8.2.12                                                       | KART OKUYUCULAR                                     | 3 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.2.13                                                       | AĞ GÜVENLİK CİHAZLARI                               | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.2.14                                                       | HARD DISKLER                                        | 3 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.2.15                                                       | ANAKARTLAR                                          | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.2.16                                                       | KİTAP OKUYUCULAR                                    | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.2.17                                                       | DİJİTAL FOTOĞRAF ÇERÇEVESİ                          | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  | 8.3 | <b>GÜVENLİK VE ALARM SİSTEMLERİ</b>                          |                                                     |        |                                                                         |            |
|  |     | 8.3.1                                                        | GÜVENLİK AMAÇLI KAMERALAR                           | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.3.2                                                        | GÜVENLİK AMAÇLI MONİTÖRLER                          | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.3.3                                                        | GÜVENLİK AMAÇLI KAYIT CİHAZLARI                     | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.3.4                                                        | ALARM CİHAZLARI                                     | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.3.5                                                        | EV İÇİ DİNLEME VE İZLEME CİHAZLARI                  | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  | 8.4 | <b>EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRONİK CİHAZLAR</b> |                                                     |        |                                                                         |            |
|  |     | 8.4.1                                                        | TELEVİZYONLAR                                       | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 40 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.4.2                                                        | PIKAP-PLAK ÇALARLAR                                 | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.4.3                                                        | MÜZİK SETLERİ                                       | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 40 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.4.4                                                        | RADYOLAR                                            | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 40 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.4.5                                                        | SES KAYDEDİCİ VE OYNATICI CİHAZLAR (CD,DVD,VCD vb.) | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 2 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 20 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.4.6                                                        | MEDYA OYNATICILAR(MP3, MP4 vb.)                     | 5 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 40 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.4.7                                                        | EV SİNEMA SİSTEMLERİ                                | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 40 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |     | 8.4.8                                                        | SES DÜZENLEYİCİLER                                  | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |

|    |                                    |                                                   |                                   |       |                                                                         |            |
|----|------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
|    |                                    | 8.4.9                                             | HOPARLÖRLER                       | 3 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                    | 8.4.10                                            | KULAKLIKLAR                       | 3 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                    | 8.4.11                                            | DATABANKLAR                       | 5 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                    | 8.4.12                                            | ELEKTRONİK SÖZLÜKLER              | 5 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                    | 8.4.13                                            | PROJEKSİYON CİHAZLARI             | 5 YIL | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS İSTASYONU                             | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                    | 8.4.14                                            | HESAP MAKİNELERİ                  | 5 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                    | 8.4.15                                            | ELEKTRONİK PARA KASALARI          | 5 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                    | 8.4.16                                            | UYDU ALICILARI (RECEİVER)         | 7 YIL | HER COĞRAFI BÖLGEDE EN AZ 2 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 20 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 8.5                                | <b>UYDU YARDIMI İLE KONUM BELİRLEME CİHAZLARI</b> |                                   |       |                                                                         |            |
|    |                                    | 8.5.1                                             | GPS YÖN BULMA KONUMLAMA CİHAZLARI | 5 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 8.6                                | <b>FOTOĞRAF MAKİNELERİ VE KAMERALAR</b>           |                                   |       |                                                                         |            |
|    |                                    | 8.6.1                                             | KAMERALAR                         | 5 YIL | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS İSTASYONU                             | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                    | 8.6.2                                             | FOTOĞRAF MAKİNELERİ               | 5 YIL | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS İSTASYONU                             | 20 İŞ GÜNÜ |
| 9  | <b>ELEKTRİKLİ ALET VE CİHAZLAR</b> |                                                   |                                   |       |                                                                         |            |
|    | 9.1                                | JENERATÖRLER                                      | 10 YIL                            |       | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 9.2                                | AKÜMÜLATÖRLER                                     | 5 YIL                             |       | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 9.3                                | KESİNTİSİZ GÜÇ KAYNAKLARI                         | 5 YIL                             |       | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 9.4                                | DÖNÜŞTÜRÜCÜLER (İNVERTÖR)                         | 3 YIL                             |       | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 9.5                                | REGÜLATÖRLER                                      | 3 YIL                             |       | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
| 10 | <b>TAŞITLAR</b>                    |                                                   |                                   |       |                                                                         |            |
|    | 10.1                               | BİNEK OTOMOBİLLER                                 | 10 YIL                            |       | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 20 SERVİS İSTASYONU                            | 30 İŞ GÜNÜ |
|    | 10.2                               | KAMYONETLER                                       | 10 YIL                            |       | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 20 SERVİS İSTASYONU                            | 30 İŞ GÜNÜ |
|    | 10.3                               | MOTOSİKLETLER                                     | 10 YIL                            |       | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 10 SERVİS İSTASYONU                            | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 10.4                               | DENİZ MOTO-SİKLETLERİ                             | 10 YIL                            |       | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |

|    |                                 |                                     |                                      |                                                 |                                                |               |
|----|---------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------|
|    | 10.5                            | KAR MOTOSİK-<br>LETLERİ             | 10 YIL                               | 1 SERVİS                                        |                                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    | 10.6                            | BİSİKLETLER                         | 10 YIL                               | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 10 SERVİS<br>İSTASYONU |                                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    | 10.7                            | KARAVANLAR                          | 10 YIL                               | 1 SERVİS                                        |                                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    | 10.8                            | TAŞIT YEDEK PARÇALARI               |                                      |                                                 |                                                |               |
|    |                                 | 10.8.1                              | ARAÇ LASTİKLERİ                      | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.2                              | FARLAR                               | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.3                              | GÖSTERGE TABLOSU VE GÖS-<br>TERGELER | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.4                              | MERKEZİ KİLİTLER                     | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.5                              | EMNİYET KEMERİ VE BAĞLAN-<br>TILARI  | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.6                              | EMNİYET CAMLARI                      | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.7                              | EGZOS BORU VE SUSTURUCULAR           | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.8                              | ŞARJ<br>DİNAMOSU                     | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.9                              | JANTLAR                              | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.10                             | KATALİTİK<br>KONVERTÖRLER            | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.11                             | AMORTİSÖRLER                         | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.12                             | RADYATÖRLER                          | 3 YIL                                           | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                      | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.8.13                             | OTO KLİMALARI                        | 10 YIL                                          | 1 SERVİS                                       | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    | 10.9                            | ARAÇ DÖNÜŞÜM KİTLERİ                |                                      |                                                 |                                                |               |
|    |                                 | 10.9.1                              | LPG DÖNÜŞÜM KİTLERİ                  | 10 YIL                                          | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS<br>İSTASYONU | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.9.2                              | CNG DÖNÜŞÜM KİTLERİ                  | 10 YIL                                          | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS<br>İSTASYONU | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
|    |                                 | 10.9.3                              | ELEKTRİK DÖNÜŞÜM KİTLERİ             | 10 YIL                                          | 7 COĞRAFI BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS<br>İSTASYONU | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
| 11 | EV TİPİ DİKİŞ MAKİNALARI        |                                     |                                      | 10 YIL                                          | 7 COĞRAFI BÖLGEDE 7 SERVİS                     | 20 İŞ<br>GÜNÜ |
| 12 | BAHÇELERDE KULLANILAN MAKİNALAR |                                     |                                      |                                                 |                                                |               |
|    | 12.1                            | ÇİM-OT-ÇİT<br>KESME MAKİ-<br>NALARI | 5 YIL                                | 1 SERVİS                                        |                                                | 20 İŞ<br>GÜNÜ |

|    |                                                                       |                             |        |                                                                         |            |
|----|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
|    | 12.2                                                                  | ÇİM BİÇME MAKİNALARI        | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 12.3                                                                  | ZİNCİRLİ TESTERE MAKİNALARI | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 12.4                                                                  | ÇAPALAMA MAKİNALARI         | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
| 13 | <b>ÖLÇME ALET VE CİHAZLARI</b>                                        |                             |        |                                                                         |            |
|    | 13.1                                                                  | ELEKTRİK SAYAÇLARI          | 10 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 13.2                                                                  | DOĞALGAZ SAYAÇLARI          | 10 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 13.3                                                                  | SU SAYAÇLARI                | 10 YIL | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 13.4                                                                  | ISI SAYACI - PAY ÖLÇER      | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 13.5                                                                  | SAATLER                     | 5 YIL  | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 13.6                                                                  | ODA TERMOS-TATLARI          | 5 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
| 14 | <b>SPOR, AV ALET VE MAKİNALARI</b>                                    |                             |        |                                                                         |            |
|    | 14.1                                                                  | <b>SPOR ALETLERİ</b>        |        |                                                                         |            |
|    | 14.1.1                                                                | KONDİSYON BİSİKLETLERİ      | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 14.1.2                                                                | KOŞU BANDLARI               | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 14.1.3                                                                | KONDİSYON KÜREĞİ            | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 14.1.4                                                                | AĞIRLIK ÇALIŞMA MAKİNALARI  | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 14.2                                                                  | <b>AV ALETLERİ</b>          |        |                                                                         |            |
|    | 14.2.1                                                                | AV TÜFEKLERİ                | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
| 15 | <b>EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRİKLİ VE GAZLI CİHAZLAR</b> |                             |        |                                                                         |            |
|    | 15.1                                                                  | <b>EV ALETLERİ</b>          |        |                                                                         |            |
|    | 15.1.1                                                                | BUZDOLAPLARI                | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 5 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 60 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 15.1.2                                                                | DERİN DONDURUCULAR          | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 5 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 60 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 15.1.3                                                                | ARAÇ BUZDOLAPLARI           | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 15.1.4                                                                | SU SEBİLLERİ                | 10 YIL | 7 COĞRAFİ BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS İSTASYONU                             | 20 İŞ GÜNÜ |

|  |      |                                                     |                             |        |                                                                         |            |
|--|------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
|  |      | 15.1.5                                              | BULAŞIK MAKİNELERİ          | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 5 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 60 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.6                                              | ÇAMAŞIR MAKİNELERİ          | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 5 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 60 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.7                                              | ÇAMAŞIR KURUTMA MAKİNELERİ  | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 5 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 60 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.8                                              | ELEKTRİKLİ SÜPÜRGELER       | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.9                                              | FIRINLAR                    | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 40 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.10                                             | OCAKLAR                     | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 40 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.11                                             | MİKRODALGA FIRINLAR         | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 40 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.12                                             | BUHARLI TEMİZLİK MAKİNELERİ | 10 YIL | 7 COĞRAFİ BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS                                       | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.13                                             | BUZ YAPMA MAKİNELERİ        | 10 YIL | 7 COĞRAFİ BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS                                       | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.14                                             | ÇÖP ÖĞÜTME MAKİNELERİ       | 10 YIL | 7 COĞRAFİ BÖLGEDE TOPLAM 7 SERVİS                                       | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.15                                             | DÜDÜKLÜ TENCERELER          | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.1.16                                             | ÜTÜLER                      | 10 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  | 15.2 | <b>KİŞİSEL BAKIM ÜRÜNLERİ (PİLLİ ÜRÜNLER HARİÇ)</b> |                             |        |                                                                         |            |
|  |      | 15.2.1                                              | SAÇ KESME MAKİNELERİ        | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.2.2                                              | SAÇ ŞEKİLENDİRME CİHAZLARI  | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.2.3                                              | SAÇ KURUTMA MAKİNELERİ      | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.2.4                                              | ELEKTRİKLİ TRAŞ MAKİNELERİ  | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |

|  |      |                                             |                                          |       |                                                                         |            |
|--|------|---------------------------------------------|------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
|  |      | 15.2.5                                      | EPİLASYON CİHAZLARI                      | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.2.6                                      | SAKAL BİYİK KESME VE DÜZELTME MAKİNELERİ | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  | 15.3 | <b>BESİN HAZIRLAYICI CİHAZ ve MAKİNELER</b> |                                          |       |                                                                         |            |
|  |      | 15.3.1                                      | EKMEK KIZARTMA MAKİNELERİ                | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.2                                      | EKMEK KESME MAKİNELERİ                   | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.3                                      | EKMEK YAPMA MAKİNELERİ                   | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.4                                      | TOST MAKİNELERİ                          | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.5                                      | YOĞURT YAPMA MAKİNELERİ                  | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.6                                      | YUMURTA PIŞIRICILAR                      | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.7                                      | KARIŞTIRICILAR                           | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.8                                      | ÇAY/ KAHVE MAKİNELERİ                    | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.9                                      | MEYVE SEBZE SIKACAKLARI                  | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.10                                     | ET KIYMA MAKİNELERİ                      | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.11                                     | MISIR PATLATMA MAKİNELERİ                | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.12                                     | SU ISITICILAR (KETTLE)                   | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.13                                     | ELEKTRİKLİ PIŞIRICILAR                   | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|  |      | 15.3.14                                     | BUHARLI PIŞIRICILAR                      | 7 YIL | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |

## Yönetmelikler

|    |                                        |                   |                           |        |                                                                         |            |
|----|----------------------------------------|-------------------|---------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
|    |                                        | 15.3.15           | MUTFAK ROBOTLARI          | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                        | 15.3.16           | FRİTÖZLER                 | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                        | 15.3.17           | IZGARALAR                 | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                        | 15.3.18           | BLENDERLAR                | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                        | 15.3.19           | DOĞRAYICILAR              | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                        | 15.3.20           | GIDA ÖĞÜTÜCÜLER           | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                        | 15.3.21           | KAHVE ÖĞÜTÜCÜLER          | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                        | 15.3.22           | ELEKTRİKLİ CEZVELER       | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
|    |                                        | 15.3.23           | DONDURMA YAPMA MAKİNALARI | 7 YIL  | HER COĞRAFİ BÖLGEDE EN AZ 3 ADET OLMAK ÜZERE 7 BÖLGEDE TOPLAM 30 SERVİS | 20 İŞ GÜNÜ |
| 16 | <b>MÜZİK ALETLERİ</b>                  |                   |                           |        |                                                                         |            |
|    | 16.1                                   | ORGLAR            | 7 YIL                     |        | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 16.2                                   | PIYANOLAR         | 7 YIL                     |        | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 16.3                                   | BAĞLAMALAR        | 7 YIL                     |        | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 16.4                                   | BATERİLER         | 7 YIL                     |        | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 16.5                                   | GİTARLAR          | 7 YIL                     |        | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
| 17 | <b>AHŞAP VE METAL MOBİLYALAR</b>       |                   |                           | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
| 18 | <b>KAPI VE PENCERELER</b>              |                   |                           | 10 YIL | 1 SERVİS                                                                | 20 İŞ GÜNÜ |
| 19 | <b>KAPI AÇMA VE KAPAMA DÜZENEKLERİ</b> |                   |                           |        |                                                                         |            |
|    | 19.1                                   | KAPI HİDROLİKLERİ |                           | 5 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 19.2                                   | KAPI KİLİTLERİ    |                           | 5 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |
|    | 19.3                                   | KAPI OTOMATLARI   |                           | 5 YIL  | SERVİS İSTASYONU GEREKMEZ                                               | 20 İŞ GÜNÜ |

**TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; tüketicinin korunması ve bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanması konusunda özendirilmesi, tüketici talep ve tercihlerini dikkate alan firmaların ve tüketici hukuku veya tüketicinin korunması ile ilgili bilimsel çalışmaların teşvik edilmesi için verilecek ödüllere ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

(2) Bu Yönetmelik, tüketici ödüllerinin verilmesine ilişkin esasları kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 60 ncı ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanı,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- ç) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
- d) İl müdürlüğü: Ticaret il müdürlüğünü,
- e) Seçici Kurul: Tüketici ödüllerinin kimlere verileceğine karar veren kurulu,
- f) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- g) Tüketici ödülü: Bu Yönetmeliğin 1 inci maddesi kapsamında Bakanlık ya da diğer gerçek veya tüzel kişiler tarafından çeşitli dallarda verilen ödül,
- ğ) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını, ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM****Genel Esaslar****Tüketici ödülleri**

**MADDE 4 –** (1) Tüketici ödülleri altı dalda verilir. Her bir ödülün verilmesinde aşağıdaki şartlar aranır:

**a) Bilinçli Tüketici Ödülü:** Ödül verilecek tüketicinin;

- 1) Mağduriyetine neden olan bir konuda, yasal haklarını kullanması,
- 2) Bu yönüyle diğer tüketicilere örnek olması,
- 3) Başvuru hakkında verilen kararın kesinleşmiş olması.

**b) Yazılı Basın Tüketici Ödülü:** Ödül verilecek yazının;

- 1) İlgili yayın organında tüketici sayfası, bağımsız bir tüketici köşesi ya da belli bir bölümde tüketicinin korunmasına ilişkin konularda bilgilendirici makale, röportaj veya haber şeklinde yayınlanmış olması,

2) Tüketici sorunlarını ve bunların çözüm yollarını ele alması ve tüketicileri bilinçlendirici nitelikte olması,

3) Belirli aralıklarla yayınlanmış olması.

**c) Radyo-Televizyon Programı Ödülü:** Ödül verilecek programın;

1) Belli bir bölümünün tüketicinin korunması ile ilgili olması veya özel olarak tüketici sorunlarını konu edinmesi; tüketicileri eğitici ve bilgilendirici nitelikte olması,

2) 08:00-22:00 saatleri arasında yayınlanması.

**ç) Tüketici Memnuniyetini İke Edinen Firma Ödülü:** Ödül verilecek firmanın;

1) Tüketici memnuniyetini firma politikası olarak benimsemesi ve buna uygun faaliyetlerde bulunması,

2) Mevzuatla tüketicilere tanınan haklardan daha geniş haklar tanınması,

3) Tüketicilere yönelik telefon ya da elektronik ortamda hizmet veren çağrı merkezi, tüketici danışma masası veya danışma hattı kurmuş ve bunları fiilen işletir olması,

4) Tüketicileri ve kendi çalışanlarını bilgilendirici çalışmalar yürütmüş olması.

**d) Bilimsel Çalışma Ödülü:** Ödül verilecek kişinin, kişilerin veya kurum/kuruluşların aşağıdaki şartlardan en az birini taşıması;

1) Tüketicinin korunması alanında basılmış kitabının bulunması,

2) Tüketicinin korunması alanında kabul edilmiş yüksek lisans veya doktora tezinin bulunması,

3) Tüketicinin korunması alanında yayınlanmış bilimsel makale, tebliğ veya bildirisinin bulunması,

4) Tüketicinin korunması alanında bilimsel kongre, çalıştay ve benzeri isimler altında çalışma yapması ve sonuçlarının yayınlanmış olması.

e) Tüketici Özel Ödülü: Ödül verilecek gerçek veya tüzel kişilerin tüketicinin korunması, ilgili mevzuatın uygulanması ve geliştirilmesi konusunda yoğun çaba göstermesi ve bu alanlarda hizmette bulunması.

### **Ödüllü yarışmalar**

**MADDE 5 –** (1) Tüketici bilincinin geliştirilmesi ve tüketicilerin yasal haklarını kullanmaları konusunda özendirilmesi amacıyla ulusal veya yerel düzeyde karikatür, kısa film, senaryo, bilişim, kompozisyon, tiyatro, afiş veya broşür tasarımı ve benzeri alanlarda ödüllü yarışmalar düzenlenebilir.

(2) Bakanlık tarafından düzenlenecek olan ödüllü yarışmalara ilişkin usul ve esaslar Bakanlıkça belirlenerek ilan edilir.

(3) Ödüllü yarışmalara ilişkin oluşturulacak jüri, ödüllü yarışmanın niteliğine göre Bakanlıkça belirlenir.

(4) Ödüllü yarışmalara ilişkin harcamalar sponsorluk faaliyetleri ile karşılanabilir.

### **Değerlendirme**

**MADDE 6 –** (1) Tüketici ödüllerinin değerlendirilmesinde, ödüllere ilişkin duyurunun yapıldığı yıl içindeki çalışma veya etkinlikler dikkate alınır.

(2) Her ödül dalında en fazla üç ödül verilebilir.

## Seçici Kurul

**MADDE 7 –** (1) Tüketici özel ödülü hariç olmak üzere, bu Yönetmeliğin 4 üncü maddesinde belirtilen ödüllerin verileceği kişi ve kuruluşları belirlemek üzere bir Seçici Kurul oluşturulur. (2) Tüketici özel ödülünü alacak olan kişi ve kuruluşlar, Bakan tarafından belirlenir.

## Başkan ve üyeler

**MADDE 8 –** (1) Seçici Kurul, Genel Müdürlüğün bağlı olduğu Müsteşar Yardımcısının başkanlığında;

- a) Genel Müdür,
- b) Genel Müdürlüğün ilgili Genel Müdür Yardımcısı,
- c) Yüksek Öğretim Kurulunun tüketici hukuku, aile ve tüketici bilimleri veya iletişim alanında uzman öğretim üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,
- ç) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin görevlendireceği bir üye,
- d) Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,
- e) Tüketici örgütlerini temsilen Reklam Kurulunda görev yapan üye, olmak üzere Başkan dahil yedi üyeden oluşur.

## Ödüllerin duyurulması

**MADDE 9 –** (1) Genel Müdürlük, her yıl Aralık ayında, tüketici ödülleriine ilişkin duyuru metninin, ülke düzeyinde yayınlanan, yayın tarihi itibarıyla tirajı en yüksek **(ibare:RG-27/12/2014-29218)** on gazeteden birinde yayınlanmasını ve duyurulmasını sağlar. (2) Tüketici ödülleriine ilişkin duyuru metni, ayrıca Bakanlık internet sayfasında ilan edilir.

## Ödül töreninin yeri ve tarihi

**MADDE 10 –** (1) Ödül töreni, Bakanlığın uygun göreceği yer ve tarihte yapılır.

## Ödüllerin şekli ve niteliği

**MADDE 11 –** (1) Tüketici ödülleri, özgün bir tasarım, plakette, heykelcik veya şilt olarak verilir. (2) Ödüllü yarışmalarda, yarışmaya katılmaya teşvik edecek nitelikte ödüller verilir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Seçici Kurulun Çalışma Usul ve Esasları

#### Toplantılar

**MADDE 12 –** (1) Seçici Kurul, başvuru tarihinin sona ermesinden itibaren iki ay içerisinde başkanın uygun göreceği bir tarihte, başkan dahil en az beş üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşitliği halinde başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar.

(2) Başkanın mazereti nedeniyle toplantıya katılamaması halinde Seçici Kurula Genel Müdür başkanlık eder.

(3) Seçici kurul başkan ve üyelerinin, kendisi, altsoy ve üstsoyundan biri ile eşi ve üçüncü dereceye kadar, bu derece dahil, kan ve kayın hısımlarının ödüle aday olması halinde, Seçici Kurulun ilgili üyesi oylamaya katılamaz.

### **Kararların bildirilmesi ve duyurulması**

**MADDE 13 –** (1) Seçici Kurul, aldığı kararı ve gerekçesini Genel Müdürlüğe iletir.  
(2) Genel Müdürlük, ödüllere layık görülenlere duyuru yapılmasını sağlar.

### **Sekretarya hizmetleri**

**MADDE 14 –** (1) Seçici Kurulun sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yürütülür.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

### **Diğer gerçek veya tüzel kişilerce verilecek tüketici ödülleri**

**MADDE 15 –** (1) Gerçek veya tüzel kişiler tarafından tüketici ödülü veya benzeri isimler altında verilen ödüllerin herhangi bir menfaat temin edilmeksizin verilmesi ve önceden ilan edilen objektif kriterlere dayanması esastır.  
(2) Ödül verilmesi için teknik bir ölçüm gerekmesi halinde, buna ilişkin ölçüm, test ve raporlar akredite bir kuruluş veya üniversite tarafından düzenlenir.  
(3) Müşteri memnuniyeti, beğeni, tüketici tercihi ve benzeri hususlar dikkate alınarak ödül verilmesi halinde, ödüle dayanak teşkil eden araştırmalar bağımsız araştırma kuruluşları tarafından bilimsel ve objektif kriterlere dayanılarak yapılır.

### **Mali hükümler**

**MADDE 16 –** (1) Bakanlık tarafından verilen ödüllere ilişkin harcamalar Bakanlık bütçesinden karşılanır.

### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 17 –** (1) 15/10/2001 tarihli ve 24554 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Geleneksel Tüketici Ödülleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

### **Yürürlük**

**MADDE 18 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 19 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

|   | <b>Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete’nin</b>                                   |               |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|   | <b>Tarihi</b>                                                                       | <b>Sayısı</b> |
|   | 27/11/2014                                                                          | 29043         |
|   | <b>Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin</b> |               |
|   | <b>Tarihi</b>                                                                       | <b>Sayısı</b> |
| 1 | 27/12/2014                                                                          | 29218         |

**TİCARİ REKLAM VE HAKSIZ TİCARİ UYGULAMALAR YÖNETMELİĞİ**

**BİRİNCİ KISIM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; reklam veren, reklam ajansları, mecra kuruluşları ve reklamcılık ile ilgili tüm kişi, kurum ve kuruluşlar ile ticari uygulamada bulunanların uyması gereken ilkeleri ve bu ilkeler çerçevesinde yapılacak inceleme esaslarını belirlemek ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketicileri korumaktır.

**Kapsam**

**MADDE 2 –**(1) Bu Yönetmelik, tüketiciye yönelik her türlü ticari reklam ile haksız ticari uygulamayı kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –**(1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 61 inci, 62 nci, 63 üncü ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Alt yazı: Görsel mecralarda yayınlanan reklamlarda, çoğunlukla ekranın alt bölümüne yerleştirilen ve hareketli olarak verilen yazılı bilgileri,
- b) Dipnot: Yazılı mecralar ile açık hava ilanı, afiş ve benzeri mecralarda yayınlanan reklamlarda yer alan hususları açıklamak amacıyla çoğunlukla metnin alt bölümüne yerleştirilen yazılı bilgileri,
- c) Durağan yazı: Görsel mecralarda yayınlanan reklamlarda sabit olarak yer verilen yazılı bilgileri,
- ç) Haksız tesir: Tüketici üzerindeki nüfuzun, tüketicinin bilinçli karar verme yeteneğini önemli ölçüde kısıtlayacak şekilde baskı uygulamak suretiyle kötüye kullanılmasını,
- d) Haksız ticari uygulama: Mesleki özenin gereklerine uymayan ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin, bir mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozan veya bozma ihtimali olan her türlü ticari uygulamayı,
- e) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- f) Kalıcı veri saklayıcısı: Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı,
- g) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- ğ) **(Değişik:RG-28/12/2018-30639)** Karşılaştırmalı reklam: Tanıtımı yapılan mal veya hizmete ilişkin hususlarla aynı amaca ya da aynı ihtiyacı karşılamaya yönelik rakip mal veya hizmetlere ilişkin hususların karşılaştırıldığı reklamları,

- h) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- ı) Mecra: Reklam ve tanıtım mesajını ileten ve o mesajı alma durumunda olan kişi, grup ya da topluluğun bulunduğu yeri ve ortamı; televizyon, her türlü yazılı basın, internet, telefon, radyo, sinema gibi iletişim kanalları ile açık hava, basılı materyal gibi iletişim araçlarını,
- i) Mecra kuruluşu: Reklamın yayınlandığı ve hedef kitleye ulaştırıldığı her türlü mecranın sahibi olan veya bunları işleten ya da kiraya veren gerçek veya tüzel kişiyi,
- j) Ortalama tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden, tüketici işlemi ya da tüketiciye yönelik uygulamaların her aşamasında makul düzeyde bilgiye sahip olan gerçek veya tüzel kişiyi,
- k) Örtülü reklam: Reklam olduğu açıkça belirtilmeksizin yazı, haber, yayın ve programlarda, mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo ya da diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticaret unvanı ya da işletme adlarının reklam yapmak amacıyla yer almasını ve tanıtıcı mahiyette sunulmasını,
- l) Reklam ajansı: Reklamı, reklam verenin talebi doğrultusunda hazırlayan veya reklam veren adına yayınlanmasına aracılık eden gerçek ya da tüzel kişiyi,
- m) Reklam veren: Ürettiği ya da pazarladığı malın veya hizmetin tanıtımını yaptırmak, satışını artırmak veya marka algısını güçlendirmek amacıyla hazırlattığı ve içinde firmasının ya da markasının yer aldığı reklamları yayınlatan, dağıtan ya da başka yollarla sergileyen gerçek veya tüzel kişiyi,
- n) Ticari reklam: Ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak, bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralınmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyuruları,
- o) Ticari uygulamada bulunan: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla mal veya hizmet sunan veya bu kişiler adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- ö) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- p) Tüketiciye yönelik ticari uygulama: Bir mal veya hizmetin tüketicilere tanıtımı, satışı veya tedariki ile doğrudan bağlantılı olarak ticari uygulamada bulunan tarafından gerçekleştirilen eylem, ihmal, davranış biçimi, beyan, reklam ve pazarlama da dahil olmak üzere her türlü ticari uygulamayı, ifade eder.

**İKİNCİ KISIM**  
**Ticari Reklamlar**  
**BİRİNCİ BÖLÜM**  
**Genel Esaslar**

**Temel ilkeler**

**MADDE 5 – (1) Reklamlar;**

- a) Genel ahlak kurallarına aykırı ifade ya da görüntüler içeremez.
- b) Kamu sağlığını bozucu nitelikte olamaz.
- c) Kamu düzenini bozan, şiddet hareketleri ile yasadışı veya kınanacak davranışlara yol açan, göz yuman, bu davranışları özendiren veya destekleyen unsurlar içeremez.
- ç) Hasta, çocuk, yaşlı ve engellileri istismar edici ifade ya da görüntüler içeremez.
- d) Dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasî düşünce, felsefî inanç, din, mezhep ve benzeri özelliklere yönelik kötüleme, istismar, önyargı veya ayrımcılık içeremez.
- e) İnsan onuru ve kişilik haklarını zedeleyici biçimde yapılamaz.
- f) Önceden izin alınmadan, hiç kimsenin özel ya da sosyal yaşamına dair ifade veya görüntüler içeremez; reklamlarda o kişiye atıfta bulunulamaz; kişinin özel mülkü, ilgili ürüne ya da organizasyona verilmiş kişisel onay etkisi oluşturacak şekilde görüntülenemez veya belirtilemez.
- g) Tüketicilerin korkularını ve batıl inançlarını istismar edemez.
- ğ) Hastaların tedavi öncesi ve sonrasına ait ifade ya da görüntüler içeremez.
- h) Toplumı endişeye sevk edici veya yanıltıcı biçimde; hastalık, yaralanma ve benzeri bir durumla ilgili ifade ya da görüntüler içeremez.
- ı) Güvenlik kurallarının gözetilmediği ve güvenlik açısından tehlike oluşturabilecek uygulama ve durumlarla ilgili hiçbir sunum ya da tanımlama içeremez.

**Reklamların ayırt edilmesi**

**MADDE 6 – (1) Biçimi ve yayınlandığı mecra ne olursa olsun bir reklamın, reklam olduğu açıkça anlaşılmalıdır.**

- (2) Çok kısa sürelerle imaj veren elektronik aygıt ya da başka bir araç kullanılarak veya yapılarını izleyenlerin fark edemeyecekleri ya da bilemeyecekleri bir biçime sokarak bilinçaltıyla algılanmasını sağlayan reklamlar yapılamaz.
- (3) Reklamlar, editoryal içerikten görsel ve işitsel olarak açık bir şekilde ayırt edilebilir olmalıdır.
- (4) Herhangi bir mecrada yayınlanan yazı, yayın ve program ile özdeşleşmiş bir başlık, logo, set veya müziğin bir reklamda kullanılması halinde, söz konusu mesajın reklam olduğu tüketiciler tarafından kolaylıkla fark edilebilir olmalıdır.
- (5) Haber bültenleriyle veya kamu hizmeti duyurularıyla özdeşleşmiş bir görüntü veya ses efektinin reklamda kullanılması halinde, söz konusu mesajın reklam olduğu tüketiciler tarafından kolaylıkla fark edilebilir olmalıdır.

## **Doğruluk ve dürüstlük**

**MADDE 7 –** (1) Reklamlar doğru ve dürüst olmalıdır.

(2) Reklamlar, ekonomik ve sosyal sorumluluk bilinci içinde ve haksız rekabete yol açmayacak şekilde hazırlanmalıdır.

(3) Reklamlar, ortalama tüketicinin algılama düzeyi ile reklamın tüketici üzerindeki olası etkisi göz önünde bulundurularak hazırlanmalıdır.

(4) Reklamlar, tüketicinin güvenini kötüye kullanamaz ya da onun tecrübe ve bilgi eksikliklerini istismar edemez.

(5) Reklamlar, aşağıda sayılan haller başta olmak üzere, hiçbir konuda tüketiciyi doğrudan veya dolaylı olarak yanıltabilecek ifade ya da görüntüler içeremez:

a) Malın; yapısı, bileşimi, tedariki, faydası, riski, aksesuarları, üretim yöntemi ve tarihi, amaca uygunluğu, kullanım şekli, kullanım ömrü ve alanları, teknik özellikleri, verim ve performansı, miktarı, menşei, çevreye etkisi gibi özellikleri,

b) Hizmetin nitelikleri,

c) Mal veya hizmet sunan kişi ya da kuruluşun ticaret unvanı, işletme adı, statüsü ve yetki alanları,

ç) Mal veya hizmetin değeri ve ödenecek gerçek toplam fiyatı,

d) Kiralama yoluyla satış, kiralama, taksitle satış ve kredili satış gibi diğer ödeme şartları,

e) Teslim, değiştirme, geri alma, garanti, satış sonrası hizmetleri, yedek parça veya bakım ve onarım şartları,

f) Fikri ve sınai mülkiyet hakları,

g) Resmi tanınma ya da onay, madalyalar, ödüller, diplomalar ve benzeri belgeler,

ğ) Sosyal amaçlı yardımlar,

h) Tüketicilerin yasal hakları veya karşılaşabileceği riskler.

(6) İlgili mevzuatı gereği bir mal veya hizmete ilişkin olarak düzenlenmesi zorunlu ruhsat, izin, onay, kayıt gibi belgeler ile uyulması gereken diğer yasal süreçler, o mal veya hizmetin diğerlerinden farklı ya da daha üstün olduğu algısı oluşturacak biçimde reklamlarda kullanılamaz.

(7) Reklamlarda tüketicinin sahip olduğu yasal haklar, tüketicilere fazladan sunulan bir hak gibi gösterilemez.

(8) Reklamlarda yer alan;

a) Araştırma sonuçları veya bilimsel yayınlardan yapılan alıntılar çarpıtılamaz.

b) İstatistikler gerçekte olduklarından farklı sonuçlar doğuracak biçimde sunulamaz.

c) Bilimsel terimler yanıltıcı biçimde kullanılamaz.

ç) İddialar, gerçekte sahip olmadıkları bir bilimsel temele sahipmiş gibi gösteren bilimsel terminoloji ve ifadeler içeremez.

## **Karşılaştırmalı reklamlar**

**MADDE 8 –** (1) Karşılaştırmalı reklamlar, ancak;

a) **(Ek:RG-28/12/2018-30639)<sup>(1)</sup>** Rakiplere ait ürün adı, marka, logo, ticaret unvanı, işletme adı veya diğer ayırt edici unsurlara yer verilmemesi,

b) Aldatıcı ve yanıltıcı olmaması,

c) Haksız rekabete yol açmaması,

- ç) **(Değişik:RG-4/1/2017-29938)** Karşılaştırılan mal veya hizmetlerin aynı ihtiyaçları karşılaması ya da aynı amaca yönelik olması,
- d) Tüketicie fayda sağlayacak bir hususun karşılaştırılması,
- e) Karşılaştırılan mal veya hizmetlerin, fiyatı da dahil, bir ya da daha fazla maddi, esaslı, doğrulanabilir ve tipik özelliğinin objektif olarak karşılaştırılması,
- f) Nesnel, ölçülebilir, sayısal verilere dayanan iddiaların; bilimsel test, rapor veya belgelerle ispatlanması,
- g) Rakiplerin **(Mülga ibare:RG-28/12/2018-30639)(...)**, mallarını, hizmetlerini, faaliyetlerini veya diğer özelliklerini kötülememesi veya itibarsızlaştırmaması,
- ğ) Menşei belirtilmiş mal veya hizmete ilişkin karşılaştırmada, mal veya hizmetlerin aynı coğrafi yerden olması,
- h) Reklam veren ile rakibinin markası, ticaret unvanı, işletme adı veya diğer bir ayırt edici işareti ya da mal veya hizmetleri ile ilgili karışıklığa yol açmaması,
- ı) **(Ek:RG-4/1/2017-29938)** Reklam Kurulunca belirlenen ilkelere aykırı olmaması koşullarıyla yapılabilir.

**(2) (Mülga:RG-28/12/2018-30639)**

**(3) (Değişik:RG-4/1/2017-29938)** Gıda reklamlarında, ilgili mevzuata göre sağlık beyanı kapsamına giren hususlar karşılaştırmaya konu edilemez. Beslenme beyanı kapsamındaki hususların reklamlarda karşılaştırmaya unsuru olarak kullanılması ilgili mevzuat hükümlerine göre yapılır. Takviye edici gıdaların karşılaştırmalı reklamı ise hiçbir şekilde yapılamaz.

**(4) (Ek:RG-4/1/2017-29938)** Fiyat düzenlemeleri ile etkin piyasa gücü yükümlülükleri ilgili idari otoriteler tarafından belirlenen sektörlere ilişkin reklamlarda fiyat karşılaştırması yapılamaz.

**İspat külfeti**

**MADDE 9 – (Değişik:RG-4/1/2017-29938)**

- (1) Reklam verenler ticari reklamlarında yer alan iddiaların doğruluğunu ispatla yükümlüdür.
- (2) Reklamlarda yer alan doğrulanabilir olgularla ilgili tanımlamalar, iddialar ya da örnekli anlatımlar; bilimsel geçerliliği olan bilgi ve belgelerle kanıtlanmak zorundadır. Gerek görülen hallerde üniversitelerin ilgili bölümlerinden veya akredite ya da bağımsız araştırma, test ve değerlendirme kuruluşlarından alınmış bilgi ve belgeler istenir.
- (3) Karşılaştırmalı reklamlarda yer alan ve karşılaştırmaya konu edilen iddialar, her hâükârda üniversitelerin ilgili bölümlerinden veya akredite ya da bağımsız araştırma, test ve değerlendirme kuruluşlarından alınmış bilgi ve belgeler ile kanıtlanmak zorundadır.
- (4) İkinci ve üçüncü fıkralar kapsamında sunulan raporların, reklamda yer alan iddiaları reklamın yayınlandığı dönemde kanıtlar nitelikte olması esastır.
- (5) Reklam verenler, bu Yönetmelikte belirlenen ilkelerin uygulanmasını denetlemekle yetkili ve görevli olanlara reklamlarda yer alan iddiaları kanıtlar nitelikteki belgeleri sunmakla yükümlüdür.

### **Kötüleme**

**MADDE 10 –** (1) Reklamlar; hiçbir kişi, kurum veya kuruluşu, ticari ya da mesleki faaliyeti, malı ya da hizmeti, reklamı veya markayı aşağılayamaz, açıkça alay konusu edemez ve benzeri bir biçimde kötüleyemez.

### **İtibardan haksız yararlanma**

**MADDE 11 –** (1) Reklamlarda;

a) Bir kişi, kurum veya kuruluşun adı veya amblem, logo ve diğer ayırt edici kurumsal kimlik unsurları, tüketicinin yanıltılmasına yol açacak şekilde kullanılamaz.

b) Bir kişi adından ya da bir firma, kurum veya kuruluşu ait ticaret unvanından fikri ve sınai mülkiyet hakkından veya bir reklam kampanyası ile sağlanmış bulunan itibardan haksız olarak yararlanılamaz.

### **Taklit**

**MADDE 12 –** (1) Reklamlar, başka bir reklamın; metni, sloganı, görsel sunumu, müziği, ses efektleri ve benzeri unsurlarını tüketiciyi yanıltacak ya da karışıklığa yol açacak biçimde taklit edemez.

(2) Reklamlarda bir mal veya hizmet, koruma altındaki bir marka veya ticaret unvanına sahip başka bir mal veya hizmetin taklidi veya kopyası olarak sunulamaz.

### **Fiyat bilgisi içeren reklamlar**

**MADDE 13 –** (1) Reklamlarda bir mal veya hizmete ilişkin fiyata veya fiyatın hesaplanma yöntemine yer verilmesi halinde, verilen fiyat bilgileri, reklamı yapılan mal veya hizmet ile ilgili olmalıdır. Fiyat hakkında eksik bilgi vermek veya anlam karışıklığına yol açmak suretiyle tüketiciler yanıltılamaz.

(2) Reklamlarda tüketicilerin bilgisine sunulan fiyat, mal veya hizmetin tüm vergiler dâhil toplam satış fiyatı olmalıdır.

(3) Tüketicinin yaş, cinsiyet, sağlık durumu gibi özellikleri veya ilgili mevzuatı nedeniyle bir vergi, resim, harç veya ücretin hesaplanamaması durumunda bu unsurların fiyata dahil olmadığı reklamlarda açıkça belirtilir ve toplam fiyatın hesaplanma yöntemine yer verilir.

(4) Yurt dışında ifa edilmesi öngörülen paket tur ve eğitim hizmetleri ile yurt dışına yönelik ulaşım ve konaklama hizmetlerinin reklamları hariç olmak üzere, reklamlarda satış fiyatları; “Türk Lirası”, “TL” veya “₺” şeklinde belirtilir.

(5) Mal veya hizmetin tesliminden doğan ve tüketici tarafından ödenecek giderlerin bulunması halinde bu giderlerin tutarı; tutarın belirli olmaması halinde ise hesaplanma yöntemi hakkında tüketiciler bilgilendirilir.

(6) Mal veya hizmetin fiyatının başka bir mal veya hizmete bağlı olması halinde, tüketicilerin reklamda yer verilen fiyattan yararlanmasi için yerine getirilmesi gereken şartlar açıkça belirtilir.

(7) Taksit tutarlarının verildiği reklamlarda, reklamı yapılan mal veya hizmetin toplam fiyatı ve taksit sayısı, taksit tutarı ile birlikte ve okunabilir büyüklükte gösterilir veya sesli olarak belirtilir.

(8) Reklamlarda bir mal veya hizmetin, belirli yükümlülükleri yerine getirmek koşuluyla tüketicilere bedelsiz verileceği taahhüt ediliyor ise, buna ilişkin olarak tüketicilerin yerine getirmek zorunda olduğu yükümlülükler reklamın ana mesajında açıkça belirtilir.

(9) Fiyatın geçerliliği ile ilgili bir süre veya stok sınırı var ise, bu süre ve stok miktarı reklamlarda açıkça belirtilir.

### **İndirimli satış reklamları**

**MADDE 14 –** (1) Bir mal veya hizmete ilişkin indirim yapıldığını gösteren yazılı, sesli veya görsel herhangi bir ibarenin yer aldığı reklamlarda; indirimli satışın başlangıç ve bitiş tarihleri ile indirimli olarak satışa sunulan mal veya hizmetin miktarı sınırlı ise bu miktarın açık ve anlaşılır bir biçimde belirtilmesi zorunludur.

(2) İndirimli satış reklamlarında, hangi mal veya hizmetlerin indirimli satışa konu edileceği veya ne kadar indirim uygulanacağı hususlarında anlam karışıklığına yol açarak tüketicileri yanıltabilecek veya gerçekte olduğundan daha fazla indirim uygulanıyormuş izlenimi oluşturacak ifade veya görüntülere yer verilemez.

(3) Yapılan indirimin miktar veya oranı hesaplanırken, indirimli fiyattan bir önceki fiyat esas alınır.

(4) İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı reklam verene aittir.

### **Çekiliş, yarışma ve promosyon içerikli reklamlar**

**MADDE 15 –** (1) Mal veya hizmetlere yönelik çekiliş, yarışma ve promosyon gibi pazarlama tekniklerini kullanmak suretiyle yapılan reklamlarda aşağıdaki hususlara uyulması zorunludur:

a) Reklamı yapılan mal veya hizmetlerle birlikte karşılıksız olarak verilen mal veya hizmetlerin ya da ikramiyelerin taahhüt edilenden farklı olmaması ve tüketicilerde oluşturulan makul beklenti düzeyini karşılaması gerekir.

b) Reklamı yapılan mal veya hizmetlerin satın alınması halinde, tüketiciye ayrıca promosyon olarak hediye mal veya hizmetlerin veya ikramiyelerin de verileceği belirtiliyorsa, hediye veya ikramiye olarak verilecek mal veya hizmetlerin miktarı **(Mülga ibare:RG-28/12/2018-30639)** (...), ile bunların verilmesine ilişkin geçerlilik süresi açıklanır.

c) **(Değişik:RG-4/1/2017-29938)** Reklamı yapılan mal veya hizmetlerin satın alınması veya belli sayıda kupon, etiket, kapak ve benzeri unsurların biriktirilmesi suretiyle piyango, ikramiye çekilişi ya da bir yarışmaya katılma hakkı veren pazarlama tekniklerinin duyurulması halinde; promosyon süresinin başlangıç ve bitiş tarihi ile malın teslimi veya hizmetin yerine getirilmesine ilişkin koşullar ya da bu koşulların duyuru şekli açıklanır.

**(Ek cümle:RG-12/10/2019-30916)** Ürünle birlikte hediye edilen promosyonun tüketiciler tarafından kolay bir şekilde edinilebilmesi amacıyla promosyonu düzenleyen tarafından her türlü etkin yöntemin sağlanması zorunludur.

(2) **(Mülga:RG-28/12/2018-30639)**

### **Tanıklı reklamlar**

**MADDE 16 –** (1) Reklamlarda, tanıklığına başvuru kişi, kurum veya kuruluşun tecrübesine, bilgisine veya araştırma sonuçlarına dayanmayan ve gerçek olmayan hiçbir tanıklık ya da onay ifadesine yer verilemez veya atıfta bulunulamaz.

(2) Reklamlarda, geçerliliğini yitiren veya başka nedenlerle uygulanamaz duruma gelen tanıklık ya da onay ifadeleri kullanılamaz.

(3) Reklamlarda; doktor, diş hekimi, veteriner hekim ve eczacılar ile sağlık kuruluşlarının bir mal veya hizmete yönelik sağlık beyanında bulunduğuna ilişkin ya da bu izlenimi uyandıran herhangi bir görüntü, beyan veya atfa yer verilemez.

#### **Çevreye ilişkin beyanlar içeren reklamlar**

**MADDE 17 –** (1) Reklamlar, tüketicilerin çevre konusundaki duyarlılığını ya da bu alandaki olası bilgi eksikliğini istismar edecek biçimde yapılamaz.

(2) Reklamlarda; çevresel işaret, sembol ve onaylar tüketicileri aldatıcı şekilde kullanılamaz.

(3) Reklamlarda, çevresel etki konusunda sadece akademik kuruluşlarca kabul görmüş bilimsel çalışmalara dayalı bilimsel bulgular ve teknik gösterimler kullanılabilir.

(4) İlgili mevzuatı gereği enerji etiketlemesi zorunlu olan mallara ilişkin reklamlarda, enerji verimliliğine veya fiyata dair bilgilerin yer alması durumunda, ilgili malın enerji verimliliği sınıfının belirtilmesi zorunludur.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **Reklamlardaki Görseller ile Yazılı ve Sesli İfadeler**

#### **Görseller ile yazılı ve sesli ifadelerin sunuluşu**

**MADDE 18 –** (1) Reklamlarda, tüketicinin satın alma kararını etkileyecek nitelikteki bilgilerin ortalama tüketicinin algılayabileceği sürede ve biçimde iletilmesi zorunludur.

(2) Reklamlarda yer alan ana vaadin esaslı unsurları açık ve anlaşılır bir biçimde reklamın ana mesajında belirtilir.

(3) Radyo reklamları, cep telefonlarına gönderilen kısa mesajlar, bant reklam gibi niteliği gereği alt yazı veya dipnota yer verilmesi mümkün olmayan reklamlarda, ana vaadin eksiksiz bir şekilde verilmesi koşuluyla, tüketicilerin ayrıntılı bilgi alabileceği müşteri hizmetleri numaralarına veya internet sitesine yönlendirme yapılması yeterlidir.

(4) Reklamlarda yer alan alt yazı, durağan yazı ve dipnotlar; okunabilir ve algılanabilir hız ve büyüklükte olmalıdır.

(5) Yazılı mecralarda dipnot, görsel mecralarda alt yazı ve durağan yazı olarak kullanılan metinler; ana vaadi açmak, netleştirmek veya ana vaadin gerçekleşmesi için gerekli koşulları veya istisnaları iletmek için kullanılabilir. Ancak, yazılı ve görsel mecralarda yayınlanan reklamlarda; alt yazı, durağan yazı ve dipnotların asgari düzeyde tutulması esastır.

(6) Reklamlardaki alt yazı, durağan yazı veya dipnotta yer alan koşulların veya istisnaların, ana vaadin sağladığı avantajları tamamiyle ya da büyük ölçüde ortadan kaldıracak nitelikte olmaması ve ana vaatle uyumsuzluk içermemesi zorunludur.

(7) Reklamlardaki sesli ifadeler, görseller, dipnot, alt yazı veya durağan yazılarda yer verilen bilgiler birbiriyle çelişmemelidir.

#### **Alt yazı, durağan yazı ve dipnotlardaki yazının boyutu**

**MADDE 19 –** (1) Görsel mecralarda yayınlanan reklamlarda yer alan alt yazı ve durağan yazıların metin boyutu;

a) 4:3 görüntü oranıyla yapılan yayında; standart çözünürlüklü televizyon (SDTV) formatı için en az 14 satır,

b) 16:9 görüntü düzeniyle yapılan yayında; standart çözünürlüklü televizyon (SDTV) formatı için en az 16 satır,

c) Yüksek çözünürlüklü televizyon (HDTV) formatı için en az 30 satır,

ç) 4K çözünürlüklü televizyon (4K Ultra HDTV) formatı için en az 60 satır, yüksekliğinde olmalıdır.

(2) Yazılı basında, broşür ve benzeri yazılı mecralarda yayınlanan reklamlardaki dipnotlarda kullanılan yazının boyutu, en az Arial 8 punto büyüklüğüne eşdeğer büyüklükte olmalıdır.

(3) Alt yazı ve dipnotlarda, yazım kılavuzuna uygun olarak özel isimlerin baş harfleri ve kısaltmalar dışında küçük harf düzeni kullanılmalıdır.

(4) Alt yazı, durağan yazı ve dipnotlarda yer alan metin boyutlarına ilişkin ölçümler; (v) veya (i) gibi düz uçlu küçük harfler esas alınarak yapılır. Ölçümlerde (d), (p) ve (g) gibi yükselen ve alçalan kenarları bulunan harfler dikkate alınmaz.

(5) Yukarıda sayılanların dışında kalan mecralarda yayınlanan reklamlarda yer alan alt yazı, durağan yazı ve dipnotlar okunabilir büyüklükte olmalıdır.

#### **Alt yazıların ekranda kalma süresi**

**MADDE 20 –** (1) Görsel mecralarda yayınlanan reklamlarda kullanılan alt yazı; kelime başına 0,25 saniye (saniye başına 4 kelime) hesabıyla ekranda tutulmalıdır. Alt yazıda 9 ve daha az kelime olması durumunda, tanıma ve algılama süresi olarak toplam süreye 3 saniye (**Mülga ibare:RG-4/1/2017-29938**) (...), 10 ila 20 arası kelime olması durumunda toplam süreye 4 saniye (**Mülga ibare:RG-4/1/2017-29938**) (...), 21 ila 50 arası kelime olması durumunda toplam süreye 6 saniye (**Mülga ibare:RG-4/1/2017-29938**) (...), 51 ila 100 arası kelime olması durumunda toplam süreye 8 saniye (**Mülga ibare:RG-4/1/2017-29938**) (...), daha fazla kelime olması durumunda ise toplam süreye 10 saniye eklenir.

(2) Kelime sayısının tespitinde; internet sitesi adresleri, telefon numaraları ve uzun sayılar bir kelime sayılır. Uzun sayılar ikili, üçlü ve dörtlü gruplar halinde kullanılır.

#### **Dipnot, alt yazı ve durağan yazı metinleri ile ilgili diğer hükümler**

**MADDE 21 –** (1) Reklamlarda yer alan dipnot, alt yazı ve durağan yazılarda aşağıda belirtilen hususlara uyulması zorunludur:

a) Yazı ile arka planı arasındaki kontrast ve nispi parlaklık, metnin kolaylıkla okunmasına olanak tanınmalıdır.

b) Metnin arka planının dikkati dağıtılabileceği hareketli görüntülerde veya bir görüntüden diğerine geçildiğinde; metin, opak tek renkli bir blok alan üstüne yerleştirilmelidir.

c) Abartılı, karmaşık, italik yazı karakterleri ile yazıların okunmasını zorlaştıracak efekt, gölgelendirme ve benzeri teknikler kullanılmamalıdır.

ç) Kelimeler arasındaki boşluk, harfler arasındaki boşluktan; satırlar arasındaki boşluk, kelimeler arasındaki boşluktan fazla olmalıdır.

d) Alt yazı ve durağan yazı metni, ekranın güvenli resim alanından daha küçük ve güvenli yazı alanına konumlandırılmalıdır.

e) Dipnot, alt yazı ve durağan yazı metinleri reklamlarda konumlandırılırken, yazılar herhangi bir görseli, görseller de yazıları anlaşılmaz hale getirmemelidir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Örtülü Reklam

#### Örtülü reklam yasağı

**MADDE 22 –** (1) Her türlü iletişim aracında sesli, yazılı ve görsel olarak örtülü reklam yapılması yasaktır.

(2) Reklamlar, mecra kuruluşlarının editöryal bağımsızlığını etkileyecek şekilde kullanılamaz.

#### Örtülü reklamların değerlendirilmesi

**MADDE 23 –** (1) Mal veya hizmetlere ilişkin isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticaret unvanı veya işletme adları ile bunları temsil eden kurum ve kişiye ilişkin bilgi ve görüntülerin yer aldığı yazı, haber, yayın ve programların örtülü reklam açısından değerlendirilmesinde;

a) İsim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticaret unvanı veya işletme adları ile bunları temsil eden kurum ve kişiye ilişkin bilgi ve görüntülerin, içinde yer aldıkları yazı, haber, yayın veya programların formatı ile konu, içerik, sunum, konumlandırma ve süre açısından uyumlu, abartısız ve orantılı olması,

b) Haber verme, yayma ve bilgi alma hakkı çerçevesinde yayınlanan yazı, haber, yayın veya programların; tüketicilerin aydınlanma ve bilgilendirme ihtiyacını karşılaması,

c) Tüketici tercihlerini bilinçli olarak yönlendirebilecek şekilde mal veya hizmetlere yönelik özel tanıtıcı atıflar yapılarak mal veya hizmetlerin kiralanmasının veya satın alınmasının teşvik edilmemesi, koşulları dikkate alınır.

(2) Turizm, folklor, kent belgeselleri ile bazı mal veya hizmetlerin denenerak tüketicilerin bilgilendirilmesine yönelik yazı, haber, yayın ve programlarda; isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadelerle ticaret unvanı veya işletme adları ile bunları temsil eden kurum ve kişiye ilişkin bilgi ve görüntülerin yer alması halinde, tabela veya afiş gibi unsurlar abartılı biçimde öne çıkarılamaz ve ayrıntılı iletişim bilgilerine yer verilemez.

(3) Kentsel alanlarda ve sokak görüntülerinde, her türlü röportaj uygulamasında ve haber değeri taşıyan sportif, kültürel ve sanatsal etkinliklerin yapıldığı mekanlarda yer alan isim, marka, logo veya diğer ayırt edici şekil veya ifadeler ile ticaret unvanı veya işletme adlarına ait tabela veya afiş gibi unsurlar abartılı biçimde gösterilemez.

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### Reklamlarda Çocuklara İlişkin Düzenlemeler

#### Çocuklara yönelik reklamlar

**MADDE 24 –** (1) Çocuklara yönelik olan veya çocukları etkileme olasılığı bulunan reklamlar ile çocukların oynadığı reklamlar:

a) Çocukların; fiziksel, zihinsel, ahlaki, psikolojik ve toplumsal gelişim özelliklerini olumsuz yönde etkileyebilecek hiçbir ifade ya da görüntü içeremez.

b) Hedef kitlesindeki çocukların yaş grubunun özellikleri dikkate alınarak, çocuklarda gerçek dışı beklentilere neden olan veya kurgu ile gerçeklik arasındaki farkı ayırt etmeyi zorlaştıran unsurlar içeremez.

- c) Belirli bir ürüne sahip olmanın ya da o ürünü kullanmanın çocuğa, yaşıtı olan diğer çocuklara göre fiziksel, sosyal veya psikolojik bir üstünlük sağlayacağına veya o ürüne sahip olmamanın aksi yönde bir etki oluşturacağına yönelik mesajlar içeremez.
- ç) Çocukları tehlikeli durumlara sokabilecek veya tanımadıkları kişilerle ilişki kurmaya ya da bilmedikleri veya tehlikeli yerlere girmeye teşvik edebilecek hiçbir ifade ya da görüntü içeremez.
- d) Çocukların taklit edebilecekleri şiddet unsurları içeremez.
- e) Çocukları, kendileri veya çevreleri için tehlike oluşturabilecek araç, gereç ve nesneleri kullanırken veya oynarken gösteremez.
- f) Kültürel, ahlaki ve olumlu sosyal davranışları bozmaya, değiştirmeye veya kötülemeye yönelik unsurlar içeremez.
- g) Çocukların ebeveynlerine, öğretmenlerine veya diğer kişilere duyduğu özel güvenin kötüye kullanılmasına yönelik ifade veya görüntüler içeremez.
- ğ) Ebeveyn veya öğretmenlerin otoritesini ve sorumluluğunu zayıflatacak veya ortadan kaldıracak unsurlar içeremez.
- h) Ebeveynlerin çocuklarına yönelik sevgi, şefkat, bağlılık gibi hassasiyetlerini istismar edemez.
- ı) Çocukları, bir mal veya hizmeti edinmek için, ebeveynlerini veya başkalarını ikna etmeye doğrudan teşvik edemez.
- i) Mal veya hizmetlerin edinilmesi için, çocukların sözleşme yapmalarını ima edecek ifadeler içeremez.
- j) Mal veya hizmetin her aile bütçesine uygun olduğunu ifade edemez.
- k) Mal veya hizmetin fiyatının düşük olduğu algısı oluşturacak şekilde, fiyat bilgisinin yanında yalnızca veya sadece gibi ifadeler içeremez.
- l) Mal veya hizmeti kullanmanın veya bunlardan yararlanmanın gerektirdiği beceriyi, olması gerekenden az gösteremez.
- m) Reklamı yapılan mal veya hizmetin kullanımı için ya da reklamda gösterilen sonucun alınabilmesi için ilave mal veya hizmet gerekmesi halinde, bu hususları açıkça içermek zorundadır.
- n) Önlem alınmadığı takdirde çocukların veya çevresindekilerin sağlığına zarar verebilecek mal veya hizmetler için gerekli önlemlerin alınmasını sağlayan hatırlatıcı simge veya uyarıları içermek zorundadır.
- (2) Mesafeli sözleşmelere ilişkin reklamlar, doğrudan çocukları hedef alan satın alma daveti içeremez.

#### **Aşırı tüketimi tavsiye edilmeyen gıdalara ilişkin reklamlar**

##### **MADDE 24/A – (Ek:RG-28/12/2018-30639)<sup>(2)</sup>**

- (1) Çocuklara yönelik radyo ve televizyon programlarının başında, sonunda veya program esnasında ve münhasıran çocuklara yönelik tasarlanan diğer her türlü mecraada, Sağlık Bakanlığınca hazırlanan gıda ve içecekler listesinin kırmızı kategorisinde yer alan aşırı tüketimi tavsiye edilmeyen gıda ve içeceklerin reklamı yapılamaz.
- (2) Birinci fıkra kapsamı dışında bu ürünlerin reklamının yapılması halinde; televizyonda ekranın alt kısmında izleyiciler tarafından rahatça okunabilir akar bant şeklinde, diğer mecralarda ise mecranın yapısına uygun bir şekilde ve içerisinde düzenli ve dengeli

beslenmeyi teşvik eden ifadelerle yer veren yazılı veya sözlü uyarılarla birlikte yapılır. Hangi ürün gruplarında hangi ifadelerin kullanılacağı Sağlık Bakanlığı tarafından belirlenir. (3) **(Değişik:RG-12/10/2019-30916)** Aşırı tüketimi tavsiye edilmeyen gıdaların satışını artırmaya yönelik uygulamalar kapsamında, çocuklar hedef alınarak, asıl ürünün dışında çocukların ilgi alanlarına ve beğenilerine yönelik ürünler, ürünle birlikte ayrıca hediye olarak verilemez.

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### Reklamlara İlişkin Diğer Hükümler

#### Finansal hizmetlere ilişkin reklamlar

**MADDE 25 –** (1) Faiz ve kar payı oranlarının yer aldığı reklamlarda, bu oranlar doğru olarak belirtilir ve vade sonunda elde edilecek toplam tutarı etkileyecek koşullara yer verilir.

(2) Kredi hizmetlerine ilişkin reklamlarda faiz ve kar payı oranlarına yer verilmesi durumunda; kredinin tüketiciye toplam maliyetinin aylık ve yıllık yüzde değeri açık ve anlaşılır bir biçimde reklamın ana vaadinde belirtilir.

(3) Kredi hizmetlerine ilişkin reklamlarda, kredinin türü ve vadesi, istenilen teminatlar ya da aranan diğer özellikler veya geri ödeme koşulları hususlarında tüketiciler yanıtlanmaz.

#### Reklama ilişkin özel düzenlemesi bulunan mal veya hizmetler

**MADDE 26 –** (1) İlaçlar, beşeri tıbbi ürünler, tıbbi cihazlar, sağlık hizmetleri, gıdalar, takviye edici gıdalar, kozmetik ve temizlik ürünleri, tütün mamulleri ve alkollü içkiler gibi reklama ilişkin özel düzenlemesi bulunan mal veya hizmetlerin reklamları, ilgili mevzuatında yer alan reklam ve tanıtımla ilgili diğer hükümlere de uygun olmalıdır.

#### Diğer hususlar

**MADDE 27 –** (1) Doğrudan satış ve tele-alışveriş reklamlarında; reklam verenin isim, unvan, adres, telefon ve diğer iletişim bilgileri, mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam fiyatı ve nakliye masrafı ile cayma hakkının olduğu durumlarda bu hakkın kullanılma şartı ve süresine ilişkin bilgilerin yer alması zorunludur. Bu tür reklamlarda; ilk kez, son, sadece, tek bir sefer, sınırlı satış, hepsi satılmak üzere, satıldı satılacak gibi ifadelerle tüketiciler mal veya hizmeti satın almaya teşvik edilemez.

(2) Devre mülk sözleşmeleri hariç olmak üzere; devre tatil veya uzun süreli tatil hizmeti, yatırım aracı olarak tanıtılamaz.

(3) **(Değişik:RG-28/12/2018-30639)** Falci, medyum, astrolog ve benzerleri tarafından verilen hizmet reklamları ile yasadışı bahis ve kumar oyunlarının reklamları hiçbir şekilde yapılamaz.

(4) Kira yoluyla veya taksitle satış şartlarını içeren reklamlarda; mal veya hizmetin peşin fiyatı, teminat, ödeme takvimi, faiz oranı, malların toplam maliyeti ya da diğer satış şartları konusunda tüketiciler yanıtlanmaz.

(5) Konut veya tatil amaçlı taşınmaza ilişkin reklamlarda fiyata yer verilmesi halinde ilgili bağımsız bölümün brüt ve net alanlarının da gösterilmesi zorunludur.

(6) Reklamı yapılan bir malın içeriğinde, toplumun genel dini hassasiyetlerine aykırı bir bileşenin doğrudan veya dolaylı olarak kullanılması halinde, bu husus reklamlarda açıkça belirtilir.

(7) **(Ek:RG-4/1/2017-29938)** Elektronik haberleşme hizmetlerine ilişkin reklamlarda; a) İnternet hızının veya kapsama alanının belirtilmesi durumunda; vaat edilen hızın veya kapsama alanının altyapı, coğrafi şartlar, şebeke yoğunluğu, kullanılan cihaz, bina konumu gibi etkenlere bağlı olarak değişebileceği bilgisi or talama tüketicinin algılayabileceği süre ve biçimde verilir.

b) Test veya laboratuvar koşullarında geçerli olan internet hızlarına, tüm tüketicilerin ulaşabileceği algısı oluşturulamaz. Bu koşullarda elde edilen hızların, reklama konu edilmesi halinde, test veya laboratuvar koşullarında geçerli olduğu bilgisi dış ses veya durağan yazı olarak ana vaatte belirtilir.

c) Sunulan hizmette; adil kullanım kotası, hız kotası ve benzeri sınırlamaların bulunması durumunda bu husus açıkça belirtilir.

(8) **(Ek:RG-28/12/2018-30639)** Sohbet, arkadaşlık ve eş bulma hatlarının ve hizmetlerinin reklamına yer verilemez.

(9) **(Ek:RG-28/12/2018-30639) (Değişik:RG-12/10/2019-30916)** Yetkili makamlardan izin alarak faaliyet gösteren silah üreticisi ve satıcılarının; ilgili mevzuatında yer alan hükümlere aykırı olmamak koşuluyla kendilerine ait kurumsal internet sitelerinde yaptıkları tanıtımlar ve fuarlara katılım için hazırladıkları materyaller ile özel olarak avcılık ve atıcılık üzerine tematik yayın yapan mecralarda yayınladıkları reklamlar hariç olmak üzere, her türlü ateşli veya ateşsiz silah ile bunların üreticisi ve satıcısının reklamı yasaktır.

## ÜÇÜNCÜ KISIM

### Haksız Ticari Uygulamalar

#### Haksız ticari uygulama yasağı

**MADDE 28 –** (1) Tüketicieye yönelik bir ticari uygulamanın; mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin, bir mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya bozma ihtimalinin olması durumunda haksız olduğu kabul edilir. Bir mal veya hizmete ilişkin tüketici işleminden önce, işlem sırasında veya işlem sonrasında haksız ticari uygulama yapılamaz. (2) Tüketicieye yönelik ticari uygulamaların, ortalama tüketicinin bilinçli olarak karar verme yeteneğini azaltarak normal şartlar altında taraf olmayacağı bir tüketici işlemine taraf olmasına yol açması halinde, tüketicilerin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozduğu kabul edilir.

(3) Zihinsel veya fiziksel zaafı, yaşları ya da tecrübesizlikleri nedeniyle belirli mal veya hizmetlere ve bunlara ilişkin ticari uygulamalara karşı özellikle korunması gereken tüketici gruplarının ekonomik davranış biçimlerinin önemli ölçüde etkilenme olasılığının olup olmadığı bu grubun ortalama bir üyesi esas alınarak belirlenir.

(4) 29 uncu maddede yer alan aldatıcı eylemler, 30 uncu maddede yer alan aldatıcı ihmaller ve 31 inci maddede yer alan saldırgan ticari uygulamalar ile Ek'te yer alan aldatıcı ticari uygulamalar ve saldırgan ticari uygulamalar her hâlükârda haksız ticari uygulama olarak kabul edilir.

#### Aldatıcı eylemler

**MADDE 29 –** (1) Yanlış bilgi içeren veya verilen bilgiler esasen doğru olsa bile sunuluşuna dair bütün koşullar değerlendirildiğinde, ortalama tüketicieyi aldatan ya da aldatmaya elverişli olan ve bu suretle tüketicinin normal şartlar altında taraf olmayacağı bir hukuki işleme taraf olmasına yol açan ya da yol açma olasılığı bulunan ticari uygulamalar aldatıcı olarak kabul edilir.

(2) Aşağıda belirtilen hususlarda tüketicileri aldatan ya da aldatma ihtimali olan eylemler aldatıcı eylem olarak değerlendirilir:

a) Bir mal ya da hizmetin varlığı, mahiyeti, tedariki, faydası, riski, uygulaması, içeriği, aksesuarları, satış sonrası hizmetleri, üretim yöntemi ve tarihi, ifası, amaca uygunluğu, miktarı, teknik özellikleri, menşei, kullanımından beklenen sonuçları, üzerlerinde yapılan test ve kontrollerin sonuçları, çevreye olan etkileri ve diğer önemli özellikleri,

b) Ticari uygulamada bulunanın taahhütlerinin kapsamı, pazarlama sürecinin mahiyeti, sponsor desteği, yetkili otoriteler tarafından mal veya hizmetin onaylandığına ilişkin ifade veya semboller,

c) Bir mal veya hizmetin fiyatı, fiyatının hesaplanma yöntemi, ödeme koşulları ya da belirli bir fiyat avantajı,

ç) Tüketicinin sahip olduğu yasal haklar veya karşılaşabileceği riskler,

d) Bir mal veya hizmete ilişkin servis, yedek parça, değiştirme veya tamir hizmetleri,

e) Ticari uygulamada bulunanın veya temsilcisinin; kimliği, mal varlığı, yetenekleri, statüsü, kurum veya kuruluşlara üyelik bilgileri, sahip olduğu ticari haklar, fikri ve sınai mülkiyet hakları, yetkili otoritelerden ödül ve nişan kazanmış olması gibi nitelikleri, sıfatları, unvanları ve diğer hakları.

(3) Bir ticari uygulamanın, ortalama tüketicinin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması veya bozma ihtimali bulunması ve aşağıdaki olasılıkları içermesi halinde aldatıcı olduğu kabul edilir:

a) Rakibinin malı, hizmeti, markası veya diğer bir ayırt edici özelliği ile karışıklığa sebep olması.

b) Ticari uygulamada bulunanın, bağlı olduğu meslek odaları ve benzeri kuruluşların ve varsa bunların üst kuruluşlarının, ilgili faaliyet alanına veya belirli bir ticari uygulamaya ilişkin düzenlemiş oldukları davranış kurallarında yer alan yükümlülüklerini yerine getirmemesi.

#### **Aldatıcı ihmaller**

**MADDE 30 –** (1) Ticari uygulamada bulunanın bir hukuki ilişki kurmak amacıyla tüketiciye yönelmiş olduğu öneride önemli bir bilgiyi gizlemesi, öneriyi tüketiciye anlaşılabilir bir şekilde veya uygun olmayan bir zamanda sunması, amacı açıkça belli olan ticari uygulamanın amacını tüketiciye bildirmemesi ve bu durumların ortalama bir tüketicinin normal şartlar altında taraf olmayacağı bir hukuki işleme taraf olmasına yol açması ya da yol açma olasılığının bulunması halinde aldatıcı ihmali varlığı kabul edilir.

(2) Ticari uygulamanın içerik ve şartlarının tüketiciye aktarılması için kullanılan iletişim aracının zamansal veya mekânsal sınırlamaları nedeniyle gerekli bilgilerin verilemediği hallerde, aldatıcı ihmalin var olup olmadığının değerlendirilmesi, söz konusu sınırlamalar ve ticari uygulamada bulunanın bilgiyi tüketicilere diğer araçlarla sunmak için aldığı önlemler dikkate alınarak yapılır.

#### **Saldırgan ticari uygulamalar**

**MADDE 31 –** (1) Bir ticari uygulamanın; taciz, fiziksel şiddet dâhil cebir veya haksız tesir yoluyla ortalama tüketicinin bir mal ya da hizmete ilişkin seçim veya davranış özgürlüğünü önemli ölçüde bozması veya bozma olasılığı taşıması ve tüketicinin bu sebeple normal şartlar altında taraf olmayacağı bir hukuki işleme taraf olması veya taraf olma olasılığının artması halinde saldırgan olduğu kabul edilir.

(2) Bir ticari uygulamanın; saldırgan olup olmadığı belirlenirken aşağıdaki hususlar dikkate alınır:

a) Ticari uygulamanın zamanı, yeri, mahiyeti ve devamlılığı,

b) Ticari uygulamanın tehdit ya da hakaret içeren söz veya davranışlar içerip içermediği,

c) Tüketicinin muhakeme yeteneğini bozduğu bilinen doğal afet gibi bir felaket ya da aynı derecede bir başka durumun ticari uygulamada bulunan tarafından, tüketicinin mal veya hizmete ilişkin kararını etkilemek için kötüye kullanılıp kullanılmadığı,

ç) Tüketicinin, sözleşmeyi feshetme ya da başka bir mala, hizmete veya ticari uygulamada bulunana yönelme gibi haklarını kullanmak istemesi karşısında, ticari uygulamada bulunan tarafından getirilen ağır veya orantısız sözleşme dışı bir engelin bulunup bulunmadığı,

d) Hukuka aykırı bir eylemde bulunulacağı tehdidinin olup olmadığı.

## DÖRDÜNCÜ KISIM

### Çeşitli ve Son Hükümler

#### Yükümlülük

**MADDE 32 –** (1) Kanunun 61 inci ve 62 nci maddeleri ile bu Yönetmeliğe uygun olmayan reklamın veya ticari uygulamanın daha sonra düzeltilmesi veya telafi edilmesi reklam verenin veya ticari uygulamada bulunanın tespit edilen aykırılığa ilişkin sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

#### Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

**MADDE 33 –** (1) 14/6/2003 tarihli ve 25138 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ticari Reklam ve İlanlara İlişkin İlkeler ve Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik yürürlükten kaldırılmıştır.

#### Yürürlük

**MADDE 34 – (Değişik:RG-28/12/2018-30639)**

(1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### Yürütme

**MADDE 35 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

*(1) 28/12/2018 tarihli ve 30639 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan değişiklik ile Yönetmeliğin 8 inci maddesinin birinci fıkrasına (a) bendi eklenmiş ve diğer bentler buna göre teselsül ettirilmiştir.*

*(2) Bu değişiklik 30/6/2019 tarihinde yürürlüğe girer.*

|   | Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete’nin                                   |        |
|---|------------------------------------------------------------------------------|--------|
|   | Tarihi                                                                       | Sayısı |
|   | 10/1/2015                                                                    | 29232  |
|   | Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin |        |
|   | Tarihi                                                                       | Sayısı |
| 1 | 25/12/2015                                                                   | 29573  |
| 2 | 4/1/2017                                                                     | 29938  |
| 3 | 31/12/2017                                                                   | 30287  |
| 4 | 31/8/2018                                                                    | 30521  |
| 5 | 28/12/2018                                                                   | 30639  |
| 6 | 12/10/2019                                                                   | 30916  |

**-EK-**  
**HAKSIZ TİCARİ UYGULAMA OLARAK KABUL EDİLEN**  
**ÖRNEK UYGULAMALAR**

**A - Aldatıcı Ticari Uygulamalar**

- 1) Ekonomik birliklere, meslek odaları ve kuruluşlarına, borsalara ve varsa bunların üst kuruluşlarına üye olunmamasına rağmen, kendini üye gibi tanıtmak ve bu tür kuruluşların düzenlemiş olduğu davranış kurallarına tabi olduğunu iddia etmek.
- 2) Yetkili otoritelerden gerekli izinleri almaksızın bir kalite işareti, güven işareti, çevresel işaret ya da benzerini kullanmak.
- 3) Gerçeğe aykırı olarak, bir davranış kuralının kurum veya kuruluşlarca onaylandığını iddia etmek.
- 4) Gerçeğe aykırı olarak, ticari uygulamaların veya bir mal ya da hizmetin kurum veya kuruluşlarca onaylandığını ya da bunlar için izin alındığını iddia etmek.
- 5) Mal veya hizmetin özellikleri ve teklif edilen fiyat dikkate alındığında, ticari uygulamada bulunanın makul sayılabilecek bir süre ve miktarda söz konusu mal veya hizmeti ya da bunların muadillerini belirtilen fiyattan sunamayacağına veya başka bir yerden tedarik edemeyeceğine ilişkin yeterli bilgi sahibi olmasına rağmen, tüketiciyi bu konuda uyarmaksızın mal veya hizmetleri o fiyattan edinmeye davet etmek.
- 6) Mal veya hizmetleri belirli bir fiyattan edinmeye davet ettikten sonra, başka bir mal veya hizmeti pazarlamak amacıyla;
  - a) Davete konu olan mal veya hizmeti tüketiciye göstermeyi reddetmek,
  - b) Söz konusu mal veya hizmete ilişkin siparişleri almayı ya da makul bir süre içinde ifa etmeyi reddetmek,
  - c) Mal veya hizmetin ayıplı bir örneğini göstermek.
- 7) Tüketicinin ani bir karar vermesini sağlamak ve bilinçli bir tercih yapması için gerekli fırsat veya zamandan mahrum bırakmak amacıyla, gerçeğe aykırı olarak bir mal veya hizmetin sadece çok kısıtlı bir süre içerisinde belirli şartlar altında sunulacağını belirtmek.
- 8) Gerçeğe aykırı olarak, bir mal veya hizmetin sunulmasının yasal olduğunu belirtmek ya da böyle bir izlenim oluşturmak.
- 9) Kanunun tüketiciye tanıdığı hakları ticari uygulamada bulunanın önerisinin ayırt edici bir niteliği olarak göstermek.
- 10) Tüketicinin mal veya hizmeti edinmemesi halinde kendisine ya da ailesine yönelecek olası bir tehlikenin varlığı, niteliği ve kapsamına ilişkin gerçek dışı bir iddiada bulunmak.
- 11) Gerçeğe aykırı olarak, ticareti bırakmak, işyerini taşımak veya faaliyet konusunu değiştirmek üzere olduğunu iddia etmek.
- 12) Belirli bir mal veya hizmetin şans oyunlarında kazanmayı kolaylaştırdığını iddia etmek.
- 13) İlgili mevzuatına aykırı olarak, bir mal veya hizmet hakkında sağlık beyanında bulunmak.
- 14) Tüketiciyi, bir mal veya hizmeti normal piyasa şartlarından daha elverişsiz koşullarda almaya ikna etmek amacıyla, mal ya da hizmetin piyasa koşulları veya piyasada bulunma olasılığı hakkında yanlış bilgilendirmek.

15) Bir ticari uygulamada, tanımlanmış bir ödül veya muadili belirtilmeksizin yarışma yapılacağını veya ödül verileceğini iddia etmek.  
olarak tanıtmak.

16) Teslimat için yapılması gereken zorunlu ve makul masraflar haricinde, tüketicinin bir malı edinebilmesi için ödeme yapması gerektiği durumlarda, o mal için bedelsiz, bedava, ücretsiz veya bunun gibi tanımlamalarda bulunmak.

17) Gerçeğe aykırı olarak, kendi ticareti, işletmesi, zanaatı ya da mesleği ile ilgili olarak hareket etmediğini iddia etmek, bu doğrultuda izlenim oluşturmak veya kendisini tüketici

18) Bir mala ilişkin satış sonrası servis hizmetlerinin, Türkiye dışında başka ülkelerde de mevcut olduğuna ve bunlardan yararlanılabileceğine dair yanlış izlenim oluşturmak.

19) **(Ek:RG-31/8/2018-30521)** Girdi maliyeti ve döviz kuru artışı gibi fiyat değişimlerinden etkilenmemesine rağmen bu durumlardan etkileniyormuş gibi hareket ederek tüketiciye sunulan mal veya hizmetin satış fiyatında haklı bir gerekçe olmaksızın artış yapmak

#### **B - Saldırgan Ticari Uygulamalar**

1) Ticari uygulamada bulunan ile tüketici arasında amaçlanan hukuki ilişki kurulana kadar tüketicinin işyerinden ayrılmayacağı izlenimini oluşturmak.

2) Sözleşme yükümlülüğünü yerine getirme hali dışında, tüketicinin meskenini terk etme ve geri gelmeme yönündeki ikazlarına aldırmadan tüketicinin evine ziyaretler yapmaya devam etmek.

3) Taraf olduğu bir hukuki ilişkiye dayanarak herhangi bir talepte bulunan tüketiciden, talebi ile ilgili olmayan belgeler arz etmesini istemek, ücret ödemesini talep etmek ya da sistematik olarak konuyla ilgili görüşmekten kaçınmak ve bu yollarla onu hukuki haklarını kullanmaktan caydırmaya çalışmak.

4) Tüketiciye, mal veya hizmeti almaması halinde ticari uygulamada bulunanın iş yerinin ya da geçiminin tehlikeye gireceğini söylemek.

5) Ödül veya benzeri bir menfaat söz konusu olmamasına rağmen, tüketicinin bunları talep edebilmek için para ödemesi ya da bir masrafta bulunması gerektiği hallerde, bu ödül veya menfaati kazandığı, kazanacağı veya belirli bir eylemde bulunması halinde kazanacağı doğrultusunda yanlış izlenim oluşturmak.

**REKLAM KURULU YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar****Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; Reklam Kurulunun ve ihtisas komisyonlarının kuruluşu, görevleri, çalışma usul ve esasları ile sekretarya hizmetleri ve diğer hususları düzenlemektir.

**Dayanak**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 63 üncü ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanı,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Başkan: Reklam Kurulu Başkanını,
- ç) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
- d) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- e) Haksız ticari uygulama: Mesleki özenin gereklerine uymayan ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yöneldiği grubun ortalama üyesinin mal veya hizmete ilişkin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozan veya önemli ölçüde bozma ihtimali olan her türlü ticari uygulamayı,
- f) Kanun: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- g) Komisyon: Reklam Kurulu İhtisas Komisyonunu,
- ğ) Komisyon Başkanı: Reklam Kurulu İhtisas Komisyonu Başkanını,
- h) Kurul: Reklam Kurulunu,
- ı) Ticari reklam: Ticaret, iş, zanaat veya bir meslekle bağlantılı olarak; bir mal veya hizmetin satışını ya da kiralanmasını sağlamak, hedef kitleyi oluşturanları bilgilendirmek veya ikna etmek amacıyla reklam verenler tarafından herhangi bir mecrada yazılı, görsel, işitsel ve benzeri yollarla gerçekleştirilen pazarlama iletişimi niteliğindeki duyuruları,
- i) Üye: Reklam Kurulu üyesini ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Reklam Kurulunun Kuruluş ve Görevleri

#### Kuruluş

**MADDE 4 –** (1) Başkanlığı, Bakanın görevlendireceği ilgili Genel Müdür tarafından yürütülen Reklam Kurulu;

- a) Bakanlığın ilgili genel müdür yardımcılarını arasından görevlendireceği bir üye,
  - b) Adalet Bakanlığının, bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hâkim veya savcılar arasından görevlendireceği bir üye,
  - c) Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,
  - ç) Sağlık Bakanlığının görevlendireceği bir üye,
  - d) Kültür ve Turizm Bakanlığının görevlendireceği bir üye,
  - e) Radyo ve Televizyon Üst Kurulunun görevlendireceği bir üye,
  - f) Türk Standartları Enstitüsünden bir üye,
  - g) Ankara, İstanbul ve İzmir büyükşehir belediyelerinin kendi aralarından seçeceği bir üye,
  - ğ) Yükseköğretim Kurulunun, reklamcılık, iletişim veya ticaret hukuku alanında uzman öğretim üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,
  - h) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin, Türkiye Medya ve İletişim Meclisi üyeleri arasından görevlendireceği bir üye,
  - ı) Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,
  - i) Tüketici Konseyinin Konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasından seçeceği bir üye,
  - j) Reklam verenler derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,
  - k) Reklamcılar derneklerinin veya varsa üst kuruluşlarının seçeceği bir üye,
  - l) Türk Eczacıları Birliğinin görevlendireceği eczacı bir üye,
  - m) Türk Dış Hekimleri Birliğinin görevlendireceği dış hekimisi bir üye,
  - n) Türk Tabipleri Birliği Merkez Konseyinin görevlendireceği doktor bir üye,
  - o) Türkiye Barolar Birliğinin görevlendireceği avukat bir üye,
- olmak üzere başkan dâhil on dokuz üyeden oluşur.

#### Üyelerin nitelikleri

**MADDE 5 –** (1) Kurul Başkan ve üyelerinin aşağıdaki şartları taşıması zorunludur:

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- b) En az iki yıllık yükseköğretim mezunu ya da denkliği Yükseköğretim Kurulu tarafından kabul edilen yurt dışındaki öğretim kurumlarından mezun olmak,
- c) 14/7/1965 tarihli ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 48 inci maddesinin (A) bendinin (5) numaralı alt bendinde düzenlenen şartları taşıyor olmak,
- ç) Kamu haklarından mahrum bulunmamak.

#### Üyelerin görev süresi

**MADDE 6 –** (1) Kurul üyelerinin görev süresi üç yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. Üyelik herhangi bir sebeple boşaldığı takdirde, boşalan üyeliklere 4 üncü madde esasları dâhilinde bir ay içinde görevlendirme veya seçim yapılır. Yeni üye yerine atandığı üyenin kalan süresini tamamlar. Süresi dolan üyenin görevi, yeni üye görevine başlayınca kadar devam eder.

## **Kurulun görevleri**

**MADDE 7 –** (1) Kurulun görevleri şunlardır:

- a) Kanunun 61 inci ve 62 nci maddelerinde belirtilen esaslara uygun olarak ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapmak ve Bakanlık aracılığıyla duyurmak,
- b) Ticari reklam ve haksız ticari uygulamaları, (a) bendinde belirlenen ilkeler çerçevesinde incelemek ve gerektiğinde denetim yapmak,
- c) İnceleme veya denetim sonuçlarına göre Kanunun 61 inci ve 62 nci maddelerinde belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket edenler hakkında Kanunun 77 nci maddesinin onikinci ve onüçüncü fıkralarında belirtilen idari yaptırımları uygulamak.

(2) İdari para cezaları uygulanırken aşağıdaki kriterler esas alınır:

- a) Radyo ve Televizyon Üst Kurulunca ulusal yayın lisansı veya yayın izni verilen kuruluşlar aracılığıyla gerçekleştirilmiş yayınlardaki aykırılıkların ülke genelinde yapıldığı kabul edilir.
- b) Radyo ve Televizyon Üst Kurulunca kablo, bölgesel ve yerel yayın lisansı veya izni verilen kuruluşlar ile uydu üzerinden yayın yapan kuruluşlar aracılığıyla gerçekleştirilmiş yayınlardaki aykırılıkların yerel düzeyde yapıldığı kabul edilir.
- c) Dağıtıldığı illerin nüfusunun toplamı, ülke nüfusunun en az yüzde yetmişini oluşturan sürekli yayınların ülke genelinde dağıtıldığı kabul edilir.

(3) Kurul, tedbiren durdurma kararı verme yetkisini Başkana devredebilir. Başkan tarafından reklam veya haksız ticari uygulama ile ilgili olarak verilen tedbiren durdurma kararı, yapılacak ilk toplantıda Kurulun onayına sunulur.

(4) Kurul, ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirlerken ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yaparken; ülke koşullarının yanı sıra evrensel kabul görmüş tanım ve kurallar ile gelişmeleri de dikkate alır.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Reklam Kurulunun Çalışma Usul ve Esasları**

#### **Başvuru**

**MADDE 8 –** (1) Kurula başvurular yazılı olarak veya elektronik ortamda yapılır. Başvuru sahibi gerçek kişinin adı, soyadı ile T.C. kimlik numarası ve adresini, tüzel kişinin ise unvanı ve adresini içermeyen başvurular Kurulca değerlendirmeye alınmaz.

(2) Ticari reklama ilişkin başvurularda şikayet edilen reklamın yayınlandığı mecra, tarih, şikayetin konusu gibi belirleyici hususlara; haksız ticari uygulamaya ilişkin başvurularda ise şikayetle ilgili bilgi ve belgelere yer verilir.

(3) Şikayet edilen reklamın, yazılı ya da basılı olanlarının asılları dilekçesine eklenir. Eklenecek nitelikte olmayanların görüntüleri başvuru sahibi tarafından sağlanır.

#### **Toplantı**

**MADDE 9 –** (1) Kurul, ayda en az bir defa veya ihtiyaç duyulduğu her zaman Başkanın çağrısı üzerine, Başkan dahil en az on bir üyenin hazır bulunması ile toplanır. Kurul toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla karar verir. Oyların eşitliği halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar.

(2) Başkanın mazereti nedeniyle toplantıya katılamaması halinde, Kurula Bakanlık temsilcisi üye başkanlık eder.

(3) Toplantıya katılamayacak üyeler, geçerli mazeretlerini toplantıdan önce Başkana yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirirler. Geçerli bir mazereti olmaksızın, arka arkaya iki toplantıya veya bir yıl içerisinde toplam dört toplantıya katılmayanların üyeliği kendiliğinden sona erer.

(4) Kurul Başkan ve üyeleri; kendisinin, üstsoy ve altsoyundan biri ile eşi ve üçüncü dereceye kadar, bu derece dahil, kan ve kayın hısımlarının çıkarlarını ilgilendiren hususların görüşülmesine ve bu konuda yapılacak oylamalara katılamazlar.

### **Toplantı gündemi ve görüşmenin yenilenmesi**

**MADDE 10 –** (1) Kurulun toplantı gündemi Başkan tarafından belirlenir.

(2) Aynı toplantıda karara bağlanmış bir konuya ilişkin görüşme yeniden yapılabilir. Görüşmenin yenilenmesi önerisi, toplantıda hazır bulunan en az üç üyenin isteği üzerine Kurul kararı ile yapılır. Önerinin kabul edilmesi durumunda, konu yeniden görüşmeye açılır ve karara bağlanır.

### **Temsil**

**MADDE 11 –** (1) Kurulu Başkan temsil eder.

### **İnceleme**

**MADDE 12 –** (1) Kurul tarafından, gerekli görülen hallerde ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan yazılı olarak bilgi veya görüş istenir. İlgili kişi, kurum ve kuruluşların, istenen belgelerin aslını veya onaylı kopyalarını vermesi zorunludur.

(2) İstenen bilgi ve belgelerin Bakanlığa iletilmesi için en fazla on beş günlük süre tanınır. Bakanlık gerekli hallerde bu süreyi uzatabilir.

(3) Kurul, gerekli gördüğü takdirde özel uzmanlık gerektiren hususlarla ilgili olarak ihtisas sahibi üniversite, kamu kurum ve kuruluşları veya özel hukuk tüzel kişileri ile gerçek kişilerin görüşüne başvurabilir.

### **Kararların uygulanması**

**MADDE 13 –** (1) Kurul tarafından alınan kararlar Bakanlıkça uygulanır.

### **Kurul kararlarının açıklanması**

**MADDE 14 –** (1) Kurul kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Bakanlıkça açıklanır.

### **Başkanın görevleri**

**MADDE 15 –** (1) Başkanın görevleri şunlardır:

- a) Kanun ile Kurula verilen görevlerin yürütülmesini sağlamak,
- b) Gerekli görülen hallerde ticari reklam ve haksız ticari uygulamalar ile ilgili resen inceleme veya denetim başlatmak,
- c) Toplantı gündemini tespit etmek,
- ç) Kurul toplantılarına başkanlık yapmak ve toplantıların gündeme göre yürütülmesini sağlamak,
- d) Kurul kararlarının Genel Müdürlüğe gönderilmesini sağlamak,

- e) Sekreteryaya hizmetlerinin yürütülmesini sağlamak,
- f) Kurul tarafından verilen yetki çerçevesinde, gerekli görülen hallerde ticari reklam ve haksız ticari uygulamaları tedbiren durdurmak,
- g) Kurul ile ilgili diğer işleri yapmak.

### **Sekreteryaya hizmetleri**

**MADDE 16 –** (1) Kurulun ve ihtisas komisyonlarının sekreteryaya hizmetleri, Kurul üyesi ilgili Genel Müdür Yardımcısı ve yeterli sayıda personel tarafından yürütülür.

(2) Sekreteryanın görevleri şunlardır:

- a) Toplantı öncesi gerekli hazırlıkları yapmak,
- b) Toplantı gündemini, yerini ve saatini toplantıdan önce üyelere bildirmek,
- c) Kurulun ve komisyonların dosyalama, evrak ve arşiv hizmetlerini yürütmek,
- ç) Kurul ve komisyonların toplantı tutanaklarını düzenlemek, başkan ve üyeler tarafından imzalanmasını sağlamak,
- d) İlgili kişi, kurum ve kuruluşlarla yazışmaları yürütmek,
- e) Başkanın vereceği diğer işleri yapmak.

### **Tutanak**

**MADDE 17 –** (1) Kurul ve komisyon toplantılarında yapılan görüşmeler ve alınan kararlar bir tutanakla tespit edilir. Tutanak, toplantıya katılanlar tarafından imzalanır.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **İhtisas Komisyonları**

#### **Kuruluş**

**MADDE 18 –** (1) Bakanlıkça, Kurulun karar vermesine yardımcı olmak üzere sektörel alanlarda ihtisas komisyonları kurulur. Komisyonlar, başkan dahil en az üç en fazla beş kişiden oluşur. Komisyonlarda görev yapacak üyeler Kurul tarafından belirlenir.

#### **Üyelerin nitelikleri**

**MADDE 19 –** (1) İhtisas komisyonu üyelerinin 5 inci maddede belirtilen şartları taşıması zorunludur.

#### **Komisyonların görevleri**

**MADDE 20 –** (1) İhtisas komisyonları, kendilerine tevdi edilen dosyalar ve gerekli gördüğü konular hakkında inceleme ve araştırma yaparak görüşlerini bir raporla Reklam Kurulu Başkanlığına sunar.

#### **Toplantılar**

**MADDE 21 –** (1) İhtisas komisyonları, ayda en az bir defa veya ihtiyaç duyulduğu her zaman Komisyon Başkanının çağrısı üzerine toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşitliği halinde komisyon başkanının oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar. (2) Toplantıya katılmayacak komisyon üyeleri, geçerli mazeretlerini toplantıdan önce

komisyon başkanına yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirirler. Geçerli bir mazereti olmaksızın arka arkaya iki toplantıya veya bir yıl içerisinde toplam dört toplantıya katılmayanların üyeliği kendiliğinden sona erer.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Mali hükümler**

**MADDE 22 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasından kaynaklanan harcamalar Bakanlık bütçesinden karşılanır.

(2) Kurul ve ihtisas komisyonu başkan ve üyelerine ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile buna ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

#### **Yürürlükten kaldırılan mevzuat**

**MADDE 23 –** (1) 1/8/2003 tarihli ve 25186 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Reklam Kurulu Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 24 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 25 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**TÜKETİCİ KONSEYİ YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; Tüketici Konseyinin kuruluş ve görevleri ile toplantı, çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Dayanak**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 64 ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelikte geçen;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanı,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı,
- c) Bakan Yardımcısı: Gümrük ve Ticaret Bakan Yardımcısı,
- ç) Başkan: Konsey Başkanı,
- d) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- e) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürünü,
- f) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- g) Konsey: Tüketici Konseyini,
- ğ) Müsteşar: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Müsteşarını,
- h) Tüketici Örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,
- ı) Üye: Tüketici Konseyi üyesini, ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM****Kuruluş ve Görevler****Kuruluş**

**MADDE 4 –** (1) Tüketicinin sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin tedbirleri araştırmak, Kanunun uygulanmasına yönelik görüşleri öncelikle ele almak ve ilgili mercilere iletmek amacıyla Tüketici Konseyi kurulur. Tüketici Konseyi yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde toplanır.

**Başkan ve üyeler**

**MADDE 5 –** (1) Konsey, Bakanın veya görevlendireceği Bakan Yardımcısı, Müsteşar veya Müsteşar Yardımcısının başkanlığında aşağıda sayılan üyelerden oluşur:

- a) Adalet Bakanlığından bir temsilci,
- b) Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığından bir temsilci,
- c) Avrupa Birliği Bakanlığından bir temsilci,

- ç) Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığından bir temsilci,
- d) Çevre ve Şehircilik Bakanlığından bir temsilci,
- e) Ekonomi Bakanlığından bir temsilci,
- f) Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığından bir temsilci,
- g) Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığından bir temsilci,
- ğ) Gümrük ve Ticaret Bakanlığından iki temsilci,
- h) İçişleri Bakanlığından bir temsilci,
- ı) Kalkınma Bakanlığından bir temsilci,
- i) Kültür ve Turizm Bakanlığından bir temsilci,
- j) Maliye Bakanlığından bir temsilci,
- k) Milli Eğitim Bakanlığından bir temsilci,
- l) Sağlık Bakanlığından bir temsilci,
- m) Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığından bir temsilci,
- n) Hazine Müsteşarlığından bir temsilci,
- o) Türkiye İstatistik Kurumundan bir temsilci,
- ö) Türk Standartları Enstitüsünden bir temsilci,
- p) Rekabet Kurumundan bir temsilci,
- r) Radyo ve Televizyon Üst Kurulundan bir temsilci,
- s) Enerji Piyasası Düzenleme Kurumundan bir temsilci,
- ş) Tütün ve Alkol Piyasası Düzenleme Kurumundan bir temsilci,
- t) Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumundan bir temsilci,
- u) Türkiye Sigorta, Reasürans ve Emeklilik Şirketleri Birliğinden bir temsilci,
- ü) Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan bir temsilci,
- v) Diyanet İşleri Başkanlığından bir temsilci,
- y) Yükseköğretim Kurulundan bir temsilci,
- z) Ankara, İstanbul ve İzmir Büyükşehir belediyelerinden birer temsilci,
- aa) Türkiye Belediyeler Birliğinden bir temsilci,
- bb) İşçi sendikaları konfederasyonlarından birer temsilci,
- cc) Memur sendikaları konfederasyonlarından birer temsilci,
- çç) Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonundan bir temsilci,
- dd) Türkiye Barolar Birliğinden bir temsilci,
- ee) Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliğinden bir temsilci,
- ff) Türk Eczacıları Birliğinden bir temsilci,
- gg) Türk Tabipleri Birliğinden bir temsilci,
- ğğ) Türk Dişhekimleri Birliğinden bir temsilci,
- hh) Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonundan iki temsilci,
- ıı) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinden iki temsilci,
- ii) Türkiye Bankalar Birliğinden bir temsilci,
- jj) Türkiye Katılım Bankaları Birliğinden bir temsilci,
- kk) Türkiye Seyahat Acenteleri Birliğinden bir temsilci,
- ll) Türkiye Ziraat Odaları Birliğinden bir temsilci,
- mm) Türkiye Perakendeciler Federasyonundan bir temsilci,

- nn) Tüm Alışveriş Merkezleri ve Perakendeciler Federasyonundan bir temsilci,
- oo) Tüketici derneklerinden yirmi temsilci,
- öö) Tüketici vakıflarından birer temsilci,
- pp) Tüketici derneği üst kuruluşlarından ikişer temsilci.

### **Tüketici dernek temsilcilerinin seçimi**

**MADDE 6 –** (1) Konseye katılacak tüketici derneklerince aşağıda yer alan bilgi ve belgelerin bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren otuz gün içinde bir defaya mahsus olmak üzere Genel Müdürlüğe verilmesi zorunludur:

- a) Dernek kurucuları tarafından imzalanmış, ilgili kurumlarca onaylı dernek tüzüğü ve kuruluş bildirimi,
  - b) Yazışma ve tebliğatı almaya yetkili kişi veya kişilerin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, yerleşim yerlerini ve tatbiki imzalarını gösterir yazı ve belgeler.
- (2) İlgili dernekler, birinci fıkranın (a) ve (b) bentlerine konu bilgi ve belgelerdeki değişiklikleri, değişiklik tarihini izleyen otuz gün içerisinde; Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten sonra kurulacak olan tüketici dernekleri ise birinci fıkranın (a) ve (b) bentlerinde sayılan bilgi ve belgeleri ilk genel kurul toplantısının yapıldığı tarihten itibaren otuz gün içinde Genel Müdürlüğe bildirmek zorundadır.
- (3) Konseye katılacak tüketici derneklerinin, merkez ve şubelerine kayıtlı üye sayılarını gösteren listelerin ve il veya ilçe mülki idare amirliği dernekler birimi tarafından kütüğe kaydedildiğini gösteren belgelerin aslını veya onaylı nüshalarını her yıl Konseyin düzenlendiği yılın ilk ayının son işgününe kadar Genel Müdürlüğe yazılı olarak bildirmeleri zorunludur.
- (4) Tüketici derneklerinin, konseye katılabilmeleri için konseyin düzenlendiği yıldan bir önceki yılın sonu itibarıyla asgari bir yılını doldurmuş olmaları, halen faal tüketici derneği vasfını taşımaları gerekir.
- (5) Bu maddenin dördüncü fıkrasında belirtilen kriterleri taşıyan tüketici derneklerinden, kayıtlı üye sayısı en fazla olan ilk üç dernek dörder, ilk üç dernekten sonra gelen kayıtlı üye sayısı en fazla olan ilk sekiz dernek birer temsilci olmak üzere toplam yirmi kişi konseye katılır.

### **Konseyin görevleri**

**MADDE 7 –** (1) Konseyin görevleri şunlardır:

- a) Tüketicinin ihtiyaçlarının karşılanması ve çıkarlarının korunmasına ilişkin alınacak tedbirler konusunda araştırma ve çalışmalarda bulunmak,
- b) Tüketicinin sorunlarının evrensel tüketici hakları doğrultusunda çözülmesi amacıyla alınacak tedbirler ile Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri karara bağlamak ve öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere aktarmak,
- c) Tüketicinin korunması ile ilgili kanun teklifleri, yönetmelik ve tebliğler hakkında görüş oluşturmak ve önerilerde bulunmak,
- ç) Tüketicinin korunması alanındaki gelişmeleri izlemek ve değerlendirmek,
- d) Tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi amacıyla yazılı veya görsel materyaller hazırlanması konusunda önerilerde bulunmak,
- e) Konseye katılan tüketici örgütleri temsilcileri arasından Reklam Kurulunda görevlendirilecek üyeyi seçmek,

f) Kuruluş amaçları doğrultusunda diğer görevleri yapmak.

### **Başkanın görevleri**

**MADDE 8 –** (1) Başkanın görevleri şunlardır:

- a) Konseye ve divana başkanlık yapmak,
- b) Konseyin toplanma, tarih, yer ve gündemini tespit etmek,
- c) Başkanlığa gönderilen rapor, tebliğ ve önerileri değerlendirerek uygun görülenleri görüşülmek üzere Konsey gündemine almak,
- ç) Konsey çalışmalarının gündeme uygun olarak verimli ve düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlamak,
- d) Konseyin faaliyetleri ile ilgili toplantı ve görüşmelerde Konseyi temsil etmek.

### **Sekretarya**

**MADDE 9 –** (1) Konseyin sekreteryaya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yürütülür.

### **Sekretaryanın görevleri**

**MADDE 10 –** (1) Sekreteryanın görevleri şunlardır:

- a) Konseyin çalışmalarına esas olacak ön hazırlıkları yapmak,
- b) Konseyin raportörlük, dosyalama ve arşiv faaliyetlerini yürütmek,
- c) Konseyin toplanma tarihi ile yer ve gündemini Konsey üyelerine bildirmek,
- ç) Konsey tutanaklarını dosyalamak ve alınan kararları ilgili kurum ve kuruluşlara iletmek,
- d) Başkanın veya Konseyin uygun göreceği diğer işleri yapmak.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çalışma Usul ve Esasları**

#### **Çalışma şekli**

**MADDE 11 –** (1) Konsey, Başkanın çağırısı üzerine yılda en az bir kez toplanır. Başkanın gerekli görmesi veya üyelerin en az dörtte birinin Başkana yapacağı gerekçeli ve yazılı başvuru üzerine de olağanüstü toplanır. Bu tür toplantılar, başvuru tarihinden itibaren en geç iki ay içinde yapılır.

(2) Konseye davet, toplantı tarihinden en az bir ay önce gündem ile birlikte üyelere gönderilir.

#### **Toplantı yeter sayısı**

**MADDE 12 –** (1) Konsey, üye sayısının yarısından bir fazlasının katılımıyla toplanır. İlk toplantıda yeterli çoğunluk sağlanmazsa, toplantı iki ay içerisinde yapılır ve toplantı yeter sayısı aranmaz.

#### **Oylama**

**MADDE 13 –** (1) Konsey, gündemindeki konuları görüşerek karara bağlar. Kararlar, oylama anında hazır bulunanların oy çokluğu ile alınır. Oyların eşit çıkması halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluk sayılır.

(2) Kararların alınmasında açık oylama yapılır. Oylama sonucu alınan kararlar divan başkanlığınca toplantı tutanağına geçirilir.

### **Gündem**

**MADDE 14** – (1) Konsey gündemi Başkan tarafından belirlenir. Gündem maddelerinin görüşülmesine geçilmeden önce; Konseyde temsil edilen kuruluşlardan en az beş tanesinin, başkanlığa yapılan yazılı ve gerekçeli başvurusu üzerine, Konsey üyelerinin kabul etmesi halinde gündeme madde eklenir.

(2) Gündemde yer verilecek hususlar şunlardır:

- a) Toplantı divanının oluşması için bir başkan yardımcısı ile toplantı tutanaklarını düzenleyecek iki katip üyenin seçilmesi,
- b) Toplantı tutanaklarının yazılması ve imzalanması yetkisinin divana verilmesi,
- c) Konsey gündemiyle ilgili rapor, tebliğ ve diğer belgelerin okunması, tartışılması ve kararların alınması,
- ç) Konseye katılan tüketici örgütleri temsilcileri arasında Reklam Kurulunda görevlendirilecek üyenin seçilmesi,
- d) Tüketicinin korunması ile ilgili diğer hususlar.

### **Divanın kuruluşu ve görevleri**

**MADDE 15** – (1) Divan; Başkan ile Konseye katılan temsilciler arasında Konsey tarafından seçilen bir başkan yardımcısı ve iki katip üyeden oluşur.

(2) Divan; Konseyi gündeme uygun olarak yönetmek, oy sayımı yapmak, görüş ve öneriler ile alınan kararları açıklamak, bunların tutanağa kaydedilmesini sağlamakla görevlidir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Mali hükümler**

**MADDE 16** – (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasından kaynaklanan giderler, Bakanlık bütçesinden karşılanır.

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 17** – (1) 1/8/2003 tarihli ve 25186 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Konseyi Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 18** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 19** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**REKLAM KONSEYİ YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Amaç, Dayanak ve Tanımlar****Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı; Reklam Konseyinin kuruluş ve görevleri ile çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

**Dayanak**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 65 inci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanını,
  - b) Bakan Yardımcısı: Gümrük ve Ticaret Bakan Yardımcısını,
  - c) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
  - ç) Başkan: Konsey Başkanını,
  - d) Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
  - e) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
  - f) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
  - g) Konsey: Reklam Konseyini,
  - ğ) Müsteşar: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Müsteşarını,
  - h) Üye: Reklam Konseyi üyesini,
- ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM****Reklam Konseyinin Kuruluş ve Görevleri****Kuruluş**

**MADDE 4 –** (1) Reklam politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili olarak; çağdaş iletişim uygulamalarını takip etmek, reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapmak, bu alanda görüş ve önerilerde bulunmak ve bu görüş ve önerileri ilgili mercilere iletmek amacıyla Reklam Konseyi oluşturulur.

**Başkan ve üyeler**

**MADDE 5 –** (1) Konsey, Bakanın veya görevlendireceği Bakan Yardımcısı veya Müsteşarın başkanlığında aşağıda sayılan üyelerden oluşur:

- a) Bakanlıktan dokuz temsilci,
- b) Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığından bir temsilci,
- c) Ekonomi Bakanlığından bir temsilci,
- ç) İçişleri Bakanlığından bir temsilci,
- d) Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğünden bir temsilci,

- e) Maliye Bakanlığından bir temsilci,
  - f) Milli Eğitim Bakanlığından bir temsilci,
  - g) Sağlık Bakanlığı Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumundan bir temsilci,
  - ğ) Hazine Müsteşarlığı Sigortacılık Genel Müdürlüğünden bir temsilci,
  - h) Rekabet Kurumundan bir temsilci,
  - ı) Enerji Piyasası Düzenleme Kurumundan bir temsilci,
  - i) Tütün ve Alkol Piyasası Düzenleme Kurumundan bir temsilci,
  - j) Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumundan bir temsilci,
  - k) Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumundan bir temsilci,
  - l) Basın İlan Kurumundan bir temsilci,
  - m) Yükseköğretim Kurulu tarafından üniversitelerin iletişim, reklam veya ticaret hukuku alanlarında görev yapan akademisyenler arasında belirlenen bir temsilci,
  - n) Reklam Kurulu üyeleri,
  - o) Reklam Özdenetim Kurulundan en az biri medya temsilcisi olmak üzere toplam beş temsilci,
  - ö) Reklamcılar derneklerinden beş temsilci,
  - p) Reklam verenler derneklerinden üç temsilci,
  - r) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinden üç temsilci,
  - s) Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonundan üç temsilci,
  - ş) Türkiye Katılım Bankaları Birliğinden bir temsilci,
  - t) Finansal Kurumlar Birliğinden bir temsilci,
  - u) Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinden bir temsilci,
  - ü) Tüketici Derneği üst kuruluşlarından birer temsilci,
  - v) Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliğinden bir temsilci,
  - y) Türkiye Bankalar Birliğinden bir temsilci,
  - z) Basın Konseyinden bir temsilci.
- (2) Bir üye, birden fazla kurum veya kuruluşu temsil edemez.

#### **Dernek temsilcilerinin belirlenmesi**

**MADDE 6 –** (1) Konseye katılacak dernekler tarafından aşığıda yer alan bilgi ve belgelerin bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten itibaren üç ay içinde bir defaya mahsus olmak üzere Genel Müdürlüğe verilmesi zorunludur:

- a) Dernek kurucuları tarafından imzalanmış, ilgili kurumlarca onaylı dernek tüzüğü ve kuruluş bildirimi,
  - b) Yazışma yapmaya ve tebligatı almaya yetkili kişı veya kişilerin adı, soyadı, T.C. kimlik numarası, yerleşim yerleri ve tatbiki imzalarını gösteren yazı ve belgeler.
- (2) İlgili dernekler, birinci fıkranın (a) ve (b) bentlerine konu bilgi ve belgelerdeki değişiklikleri, değişiklik tarihini izleyen otuz gün içinde; bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten sonra kurulacak olan dernekler ise birinci fıkranın (a) ve (b) bentlerinde sayılan bilgi ve belgeleri ilk genel kurul toplantısının yapıldığı tarihten itibaren otuz gün içinde Genel Müdürlüğe bildirmek zorundadır.

(3) Konseye katılacak derneklerin, merkez ve şubelerine kayıtlı üye sayılarını gösteren listeler ile il veya ilçe mülki idare Amirliği dernekler birimi tarafından kütüğe kaydedildiğini gösteren belgelerin aslı veya onaylı örneklerini, her yıl Ocak ayının son iş gününe kadar Genel Müdürlüğe yazılı olarak bildirmeleri zorunludur.

(4) Derneklerin Konseye katılabilmesi için Konseyin düzenlendiği yıldan bir önceki yılın sonu itibarıyla en az bir yılını doldurmuş olmaları ve faal dernek vasfını taşımaları gerekir.

(5) Dördüncü fıkrafta belirtilen koşulları taşıyan reklamcılar derneklerinden, kayıtlı üye sayısı en fazla olan ilk iki dernekten ikiye, üçüncü dernekten ise bir temsilci Konseye katılır.

(6) Dördüncü fıkrafta belirtilen koşulları taşıyan reklam verenler derneklerinden, kayıtlı üye sayısı en fazla olan ilk üç dernekten birer temsilci Konseye katılır. Yeterli sayıda dernek olmaması durumunda mevcut derneklerden üç temsilci belirlenir.

### **Konseyin görevleri**

**MADDE 7 –** (1) Konseyin görevleri şunlardır:

a) Reklam ve pazarlama iletişimi alanlarına ilişkin çağdaş ve uluslararası gelişmeleri ve yargı kararlarını izleyerek, bu alanlarda düzenleme ve denetim işlevinin geliştirilmesi ile ilgili görüş ve önerilerde bulunmak.

b) İhtiyaç halinde çalışma grupları kurmak ve çalışma gruplarına başkanlık edecek üyeleri belirlemek.

c) Çalışma gruplarının raporlarını incelemek ve görüşmek.

ç) Reklam ile ilgili konularda kamuoyunda farkındalığın artırılmasına yönelik önerilerde bulunmak.

d) Tüm mecra ölçümlerinin sağlıklı bir şekilde yapılması amacıyla öneriler geliştirmek.

e) Yukarıdaki hususlarda belirlenen görüş ve önerilerle ilgili olarak yapılan çalışmaları izlemek, sonuçlarını değerlendirmek, kamuoyunu bilgilendirmek, gerektiğinde bu çalışmaları yayınlamak ve kılavuzlar oluşturmak.

### **Başkanın görevleri**

**MADDE 8 –** (1) Başkanın görevleri şunlardır:

a) Konseye ve divana başkanlık yapmak.

b) Konseyin toplantı tarihi, yeri ve gündemini tespit etmek.

c) Başkanlığa gönderilen rapor, tebliğ ve önerileri değerlendirerek uygun görülenleri görüşülmek üzere Konsey gündemine almak.

ç) Konsey çalışmalarının gündeme uygun olarak verimli ve düzenli bir şekilde yürütülmesini sağlamak.

### **Sekretarya**

**MADDE 9 –** (1) Konseyin sekreteryaya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yürütülür.

### **Sekreteryanın görevleri**

**MADDE 10 –** (1) Sekreteryanın görevleri şunlardır:

a) Konseyin çalışmalarına esas olacak ön hazırlıkları yapmak.

b) Konseyin raportörlük, dosyalama, evrak işlemleri ve arşiv faaliyetlerini yürütmek.

c) Konseyin toplantı tarihi, yeri ve gündemini üyelere bildirmek.

- ç) Konsey çalışmalarına ait tutanak, rapor ile diğer bilgi ve belgelerin düzenlenmesi, üyelere ve ilgili kurum ve kuruluşlara gönderilmesi veya dağıtılması, dosyalanması ve arşivlenmesini sağlamak.
- d) İlgili kurum ve kuruluşlarla haberleşme ve bilgi akışını sağlamak.
- e) Çalışma gruplarının faaliyetleriyle ilgili işleri yapmak.
- f) Başkan tarafından verilen diğer görevleri yapmak.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Reklam Konseyinin Çalışma Usul ve Esasları

#### Toplantı

**MADDE 11** – (1) Reklam Konseyi yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde toplanır. (2) Toplantının tarihi, yeri ve gündemi üyelere toplantı gününden en az on beş gün önce yazılı olarak veya elektronik ortamda bildirilir.

#### Toplantı yeter sayısı

**MADDE 12** – (1) Konsey, üye sayısının en az yarısından bir fazlasının katılımıyla toplanır. İlk toplantıda yeterli çoğunluk sağlanamazsa, toplantı iki ay içinde yapılır ve toplantı yeter sayısı aranmaz.

#### Karar yeter sayısı ve oylama

**MADDE 13** – (1) Konsey, gündemindeki konuları görüşerek karara bağlar. Kararlar, oylama anında hazır bulunanların oy çokluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar.

(2) Kararların alınmasında açık oylama yapılır. Oylama sonucu alınan kararlar divan başkanlığınca toplantı tutanağına geçirilir.

#### Gündem

**MADDE 14** – (1) Konsey gündemi Başkan tarafından belirlenir. Gündem maddelerinin görüşülmesine geçilmeden önce; Konseyde temsil edilen kurum veya kuruluşlardan en az beşinin başkanlığa yapılan yazılı ve gerekçeli başvurusu üzerine, Konsey üyelerinin kabul etmesi halinde gündeme madde eklenir.

(2) Gündemde yer verilecek hususlar şunlardır:

- a) Toplantı divanının oluşması için bir başkan yardımcısı ile toplantı tutanaklarını düzenleyecek iki katip üyenin seçilmesi.
- b) Toplantı tutanaklarının yazılması ve imzalanmasına ilişkin yetkinin divana verilmesi.
- c) Konsey gündemiyle ilgili rapor, tebliğ ve diğer belgelerin okunması, tartışılması ve kararların alınması.
- ç) Konseyin faaliyet alanı ile ilgili diğer hususlar.

#### Divanın kuruluşu ve görevleri

**MADDE 15** – (1) Divan, Başkan ile Konseye katılan temsilciler arasından Konsey tarafından seçilen bir başkan yardımcısı ve iki katip üyeden oluşur.

(2) Divan; Konseyi gündeme uygun olarak yönetmek, oy sayımı yapmak, görüş ve öneriler

ile alınan kararları açıklamak ve bunların tutanağa kaydedilmesini sağlamakla görevlidir.

#### **Çalışma gruplarının oluşturulması**

**MADDE 16 –** (1) Konsey, gerekli görülen konularda araştırma yaparak sonuçları hakkında rapor hazırlamak amacıyla, kendi üyeleri arasından veya konuyla ilgili uzmanlardan oluşan çalışma grupları kurabilir. Çalışma gruplarında koordinasyonu sağlamak üzere Genel Müdürlükten bir temsilci belirlenir. Çalışma gruplarının faaliyetleriyle ilgili toplantıların sonuçları tutanakla tespit edilir. Çalışma grupları, hazırladıkları raporları Genel Müdürlüğe sunar.

### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Mali hükümler**

**MADDE 17 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasından kaynaklanan giderler, Bakanlık bütçesinden karşılanır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 18 –** (1) Bu Yönetmelik 1/1/2015 tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 19 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ YÖNETMELİĞİ**  
**BİRİNCİ BÖLÜM**  
**Genel Hükümler**

**Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, tüketici hakem heyetlerinin kurulması ve çalışmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıkların çözümü amacıyla kurulan tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerini kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 72 nci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- b) Başkan: Tüketici hakem heyeti başkanını,
- c) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- ç) Tüketici hakem heyeti: Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla oluşturulan hakem heyetini,
- d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- e) İl müdürlüğü: Ticaret il müdürlüğünü,
- f) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- g) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- ğ) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- h) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- ı) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- i) Tüketici Bilgi Sistemi: Elektronik ortamda tüketicilerin şikâyetlerini iletebildikleri ve tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerini gerçekleştirdikleri çevrimiçi sistemi,
- j) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,

k) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Kuruluş, Görev ve Yetki Alanı

#### Kuruluş

**MADDE 5** – (1) Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezleri ile Bakanlıkça belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturur. Bakanlık, hangi ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken, başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alır.

#### Görev alanı <sup>(1) (2) (3) (4)</sup>

**MADDE 6** – (1) Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurularda değeri:

- İki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyeti,
- Büyükşehir statüsünde olan illerde iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti,
- Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti,

<sup>(1)</sup> 27/12/2014 tarihli ve 29218 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ (Tebliğ No: tgm-2014/2)’e göre 27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazetede yayımlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin 6 ncı maddesi oranları ile yayımlanan Resmi Gazetedeki Tebliğe bakınız.

<sup>(2)</sup> Bu maddenin uygulanması ile ilgili olarak 20/12/2015 tarihli ve 29568 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğine bakınız.

<sup>(3)</sup> Bu maddenin uygulanması ile ilgili olarak 3/12/2016 tarihli ve 29907 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Gümrük ve Ticaret Bakanlığının “6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğine bakınız. (Bu artışlar 1/1/2017 tarihinde yürürlüğe girer.)

<sup>(4)</sup> Bu maddenin uygulanması ile ilgili olarak 31/12/2017 tarihli ve 30287 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğine bakınız. (Bu artışlar 1/1/2018 tarihinde yürürlüğe girer.)

<sup>(5)</sup> Bu maddenin uygulanması ile ilgili olarak 26/12/2018 tarihli ve 30637 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğine bakınız. (Bu artışlar 1/1/2019 tarihinde yürürlüğe girer.)

<sup>(6)</sup> Bu maddenin uygulanması ile ilgili olarak 31/12/2019 tarihli ve 30995 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğine bakınız. (Bu artışlar 1/1/2020 tarihinde yürürlüğe girer.)

ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti, görevlidir. Bu fıkrafta belirtilen parasal sınırların üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

(2) Görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihindeki parasal sınırlar dikkate alınır.

(3) Başvurunun, tek bir uyuşmazlıkla ilgili olması ve uyuşmazlık konusunun bu maddede belirtilen parasal sınırları aşması halinde, sınırları aşan kısımdan feragat edilerek tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilir. Parasal sınırları aşan kısım için tekrar tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz.

(4) Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

(5) Tüketici hakem heyetleri görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır. Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruları, tüketicinin başvuru yapabileceği yerleri de belirterek başvuru sahibine iade eder.

(6) Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmalarına engel değildir.

#### **Yetki alanı**

**MADDE 7 –** (1) İl tüketici hakem heyetleri il sınırları içinde, ilçe tüketici hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen tüketici hakem heyeti yetkilidir.

(2) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.

(3) İkinci fıkra uyarınca başvuru yapılabilecek ilçede tüketici hakem heyetinin kurulmaması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine intikal ettirilir.

### **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Başkan, Üye ve Raportör**

#### **Başkan ve üyeler**

**MADDE 8 –** (1) Başkanlığı illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

a) Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye,

b) Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,

c) Satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcı veya sağlayıcının esnaf ve

sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye,

ç) Tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçeceği bir üye,

olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin yedekleri de ilgili kurum ve kuruluşlarca ayrıca belirlenir.

(2) Başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda, baro temsilcisi üye tüketici hakem heyetine başkanlık eder.

(3) Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, 9 uncu maddede belirtilen şartları taşıyan devlet memurları arasından illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından görevlendirme yapılarak tamamlanır.

(4) Başkan dışındaki üyelerin görev süresi üç yıldır. Görev süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir.

(5) İstifa, ölüm, altı aydan fazla sürekli hastalık ve diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce boşalan üyelikler için yedek üye göreve devam eder ve kalan süreyi tamamlar. Görev süresi sona eren üyenin üyeliği, yerine görevlendirilen veya seçilen kişi göreve başlayıncaya kadar devam eder.

(6) Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyeleri birden fazla tüketici hakem heyetinde görev alamaz.

### **Üyelerde aranacak şartlar**

**MADDE 9 –** (1) Tüketici hakem heyeti üyelerinin aşağıdaki şartları taşıması zorunludur:

a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,

b) 18 yaşından küçük olmamak,

c) 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 48 inci maddesinin birinci fıkrasının (A) bendinin

(5) numaralı alt bendinde düzenlenen şartları taşımak,

ç) Kamu haklarından mahrum bulunmamak,

d) Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek akıl hastalığı bulunmamak,

e) En az dört yıllık fakülte mezunu olmak.

(2) Dört yıllık fakülte mezunu olma şartını taşıyan üye bulunamayan yerlerde, üyeler illerde yüksekokul veya lise, ilçelerde ise en az ilköğretim mezunları arasından görevlendirilir. Denkliği Yüksek Öğretim Kurulu ya da Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olanlar da üye olarak görevlendirilebilir veya seçilebilir.

(3) Üyelik şartlarının kaybedildiğinin veya taşınmadığının sonradan anlaşılması halinde, bu durumun öğrenildiği tarihten itibaren ilgili üyenin görevi son bulur. Bu husus, ilgili kurum veya kuruluşa bildirilir. Bu durumda yedek üye göreve devam eder ve yerine görevlendirildiği üyenin kalan süresini tamamlar.

### **Tüketici örgütleri temsilcisinin tespiti**

**MADDE 10 –** (1) Tüketici hakem heyetinde tüketici örgütlerini temsilen görev yapacak üye, tüketici örgütleri tarafından seçilir.

(2) Tüketici örgütlerince yapılacak tüketici hakem heyeti üyesi seçimine;

a) İl tüketici hakem heyeti için il sınırları içinde,

b) İlçe tüketici hakem heyeti için ilçe sınırları içinde,

c) Büyükşehir statüsündeki il tüketici hakem heyeti için büyükşehir sınırları içinde, merkezi ya da şubesi bulunan tüketici örgütleri katılabilir. Tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerde tüketici örgütünün hem merkezinin hem de şubesinin olması halinde söz konusu tüketici örgütü, üye seçiminde bir oy hakkına sahiptir.

(3) Bir il veya ilçede faaliyet gösteren tüketici örgütlerinin sayısı dörtten az ise tamamının, dört ve dörtten fazla ise en az salt çoğunluğunun kararı ile kendi aralarından seçecekleri temsilci, o il ya da ilçenin tüketici hakem heyeti üyesi olarak, seçim sonuçlarını kanıtlayan belgelerle birlikte illerde il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlığa bildirilir.

(4) Seçimin yapılması zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren en geç bir ay içinde bu bildirimin yapılmaması halinde, illerde il müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlık tarafından beşinci fıkra da belirlenen kriterler dâhilinde tüketici hakem heyetine temsilci gönderecek tüketici örgütü belirlenir.

(5) Tüketici örgütü temsilcisinin tespitinde sırasıyla;

a) Tüketici hakem heyetinin bulunduğu il veya ilçe merkezinde çalışmalarını faal olarak yürüten,

b) İl veya ilçe merkezinde birden fazla tüketici örgütünün bulunması halinde, kayıtlı üye sayısı en fazla olan,

c) Ülke düzeyinde kurulan ve faaliyette bulunan şube sayısı en fazla olan, tüketici örgütü dikkate alınır. Bu kriterlere göre tespit edilen tüketici örgütü yönetim kurulundan, temsilcisini belirleyerek illerde il müdürlüğüne, ilçelerde ise kaymakamlığa bildirmesi istenir.

(6) Tüketici örgütlerini temsil edecek tüketici hakem heyeti üyesinin görev süresinin dolması ya da herhangi bir nedenle sona ermesi halinde, bu durum illerde il müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlığın internet sitesi veya ilan panosu aracılığıyla ilan edilir. Seçim, ayrıca bir bildiriye gerek kalmaksızın ilan tarihini izleyen günden itibaren bir ay içinde yapılır.

(7) Tüketici örgütünün bulunmadığı ilçelerde tüketici örgütü temsilcisi o ilçenin bağlı bulunduğu ilde kurulu bulunan tüketici örgütleri arasından birinci fıkra da belirlenen esaslar çerçevesinde tespit edilir. Tespit edilen üye, en geç bir ay içinde ilgili kaymakamlığa bildirilir. Bu süre içinde bildirimin yapılmaması halinde noksan üyelik 8 inci maddenin üçüncü fıkrası çerçevesinde tamamlanır.

(8) Tüketici hakem heyetinin oluşumu sırasında tüketici örgütü bulunmayan il veya ilçelerde tüketici örgütünün sonradan kurulması halinde, yedinci fıkra ve 8 inci maddenin üçüncü fıkrasına göre tespit edilen üyenin görevi sona erer ve yerine seçilen tüketici örgütü temsilcisi görev alır. Buna ilişkin işlemler başkan tarafından yürütülür.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çalışma Usul ve Esasları**

#### **Başvuru**

#### **MADDE 11 – (Değişik:RG-11/8/2017- 30151)**

(1) Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılır.

(2) 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. Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adı, soyadı, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, talebi ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Uyuşmazlık değerinin döviz cinsinden olması durumunda, söz konusu değer başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilir.

(3) Elektronik ortamda yapılan başvuruların Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması gerekir.

(4) Konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamaz. Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alır.

#### **Tüketici bilgi sisteminin kullanımı**

##### **MADDE 11/A – (Ek:RG-11/8/2017- 30151)**

(1) Tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerinde Tüketici Bilgi Sistemi kullanılır. Kayıtların doğru, eksiksiz ve zamanında Tüketici Bilgi Sistemine girilmesi zorunludur. Sistemin herhangi bir sebeple kullanılmadığı durumlarda elden veya posta yoluyla yapılan başvurular daha sonra sisteme kaydedilmek üzere kabul edilir.

#### **Bilgi ve belge isteme yetkisi**

**MADDE 12 –** (1) Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilir.

(2) Bilgi ve belge isteme yazılarının taahhütlü mektupla gönderilmesi esastır. Gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilir.

(3) İstenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren en fazla otuz gün süre verilir. Talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanlığınca uygun görülmesi halinde bu süre uzatılabilir.

(4) Tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir.

#### **Toplantı zamanı ve yeri**

**MADDE 13 –** (1) Tüketici hakem heyeti ayda ikiden az olmamak üzere ihtiyaç duyulduğunda başkanın çağrısı üzerine her zaman toplanabilir.

(2) Gündemde görüşülecek uyuşmazlık konusu bulunmadığı takdirde toplantı yapılmaz.

(3) Toplantılar, illerde il müdürlüğüne, ilçelerde ise kaymakamlıkça belirlenen yerlerde yapılır.

### **Toplantı gündemi**

**MADDE 14 –** (1) Toplantı gündemi başkan tarafından 23 üncü madde hükmü dikkate alınarak belirlenir ve toplantı başlamadan önce üyelere bildirilir.

### **Toplantı ve karar yeter sayısı**

**MADDE 15 –** (1) Tüketici hakem heyeti, başkan dahil en az üç üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar verir.

(2) Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oy kullandığı tarafın çoğunluğu sağladığı kabul edilir.

### **Toplantılara katılma mecburiyeti**

**MADDE 16 –** (1) Tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılması zorunludur. Geçerli mazeretleri sebebiyle toplantılara katılmayacak üyeler, durumlarını toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirir.

(2) Mazeretsiz olarak birbirini takip eden toplam dört toplantıya veya mazeretli de olsa üç aylık sürede yapılan toplantıların hiçbirine katılmayanların üyeliği düşer.

(3) Toplantıya katılmamaları nedeniyle üyeliği düşenler, üyeliğin düştüğü tarihten itibaren bir yıl süreyle tüketici hakem heyeti üyesi olarak tekrar görev alamazlar.

### **Toplantıya katılmama halleri**

**MADDE 17 –** (1) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri;

a) Aralarında evlilik bağı kalksa bile eşin taraf olduğu,

b) Kendisi veya eşinin altsoy veya üstsoyunun taraf olduğu,

c) Nişanlısının taraf olduğu,

ç) Kendisi ile arasında evlatlık bağı bulunanın taraf olduğu,

d) Üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya kendisini oluşturan evlilik bağı kalksa dahi kayın hısımlığı bulunanların taraf olduğu,

e) İki taraftan birinin vekili, vasisi, kayyımı veya yasal danışmanı sıfatıyla hareket ettiği,

f) **(Mülga:RG-11/8/2017- 30151)**

g) Kendisinin taraf olduğu veya doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili olduğu,

uyuşmazlıklarla ilgili toplantılara katılamazlar.

### **İnceleme şekli**

**MADDE 18 –** (1) Tüketici hakem heyeti incelemeyi, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Gerekli görmesi halinde tüketici hakem heyeti ayrıca tarafları ve bilirkişiyi dinler.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Bilirkişi İncelemesi**

### **Bilirkişi görevlendirilmesi**

**MADDE 19 –** (1) **(Değişik:RG-11/8/2017- 30151)** Tüketici hakem heyeti başkanı, çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen, bilirkişi görevlendirebilir. Uyuşmazlık konusuna ilişkin bilgi ve belge isteme yazılarında

verilen süre dolmadan uyuşmazlık konusunda bilirkişi görevlendirilemez. Tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulamaz.

(2) Tüketici hakem heyeti, **(Ek ibare:RG-11/8/2017- 30151)** başkanı bilirkişi olarak yalnızca bir kişiyi görevlendirebilir. Ancak, gerekçesini açıkça göstermek suretiyle, üç kişiden oluşan bir bilirkişi kurulu da görevlendirebilir.

(3) Gerekli görülmesi halinde aynı uyuşmazlık için mevcut bilirkişiden ek rapor istenebilir veya yeniden bilirkişi görevlendirilebilir.

(4) Bilirkişiler tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya uyuşmazlığın karara bağlanacağı tüketici hakem heyetinin yetki çevresinden veya tüketici hakem heyetinin bağlı olduğu ilden görevlendirilir. Bu kişilere ancak, 17 nci maddede yer alan sebeplere veya tüketici hakem heyetince kabul edilebilir diğer bir sebebe dayanarak görev verilmeyebilir yahut bu kişiler görevi kabulden kaçınmasını haklı kılabacak mazerete dayanarak, bilirkişilik görevini kabul etmeyebilir.

(5) Kanunların görüş bildirmekle yükümlü kıldığı kişi ve kuruluşlara, görevlendirildikleri konularda bilirkişi olarak öncelikle başvurulur. Ancak, kamu görevlilerine, bağlı bulundukları kurumlarla ilgili uyuşmazlıklarda ve işlerde, bilirkişi olarak görev verilemez.

(6) **(Ek:RG-11/8/2017- 30151)** Başkan, üye ve raportörler tüketici hakem heyetlerinde bilirkişi olarak görevlendirilemez.

### **Bilirkişinin sorumluluğu**

**MADDE 20 –** (1) Bilirkişi, süresi içinde, görüşünü içeren raporunu sunmak ve varsa kendisine incelenmek üzere teslim edilen belgeleri tüketici hakem heyetine iade etmekle yükümlüdür.

(2) Bilirkişi gerekli görülmesi halinde görüşüne başvurulmak üzere tüketici hakem heyetince yapılan davate uyup belirlenen gün ve saatte tüketici hakem heyeti toplantısında hazır bulunmak zorundadır.

(3) Geçerli bir mazereti olmaksızın belirlenen gün ve saatte tüketici hakem heyeti toplantısında hazır bulunmayan veya görüşüne ilişkin raporu süresi içinde sunmaktan kaçınan bilirkişiler, gerekli disiplin işlemlerinin uygulanması amacıyla bağlı bulundukları kurum veya kuruluşlara bildirilir.

(4) Bilirkişi, görevi sebebiyle yahut görevini yerine getirirken öğrendiği bilgileri saklamak, kendisi ve başkaları yararına kullanmaktan kaçınmakla yükümlüdür.

### **Bilirkişi raporu**

**MADDE 21 –** (1) **(Değişik:RG-11/8/2017- 30151)** Tüketici hakem heyeti başkanı bilirkişinin görevlendirilmesinde, incelenmesini istediği hususları açıkça belirtir.

(2) **(Değişik:RG-11/8/2017- 30151)** Raporun hazırlanması için bilirkişiye verilecek süre, bilirkişi görevlendirilmesine ilişkin yazının bilirkişiye tebliğinden itibaren on beş iş gününü geçemez. Bilirkişinin talebi üzerine bu süre tüketici hakem heyeti başkanı tarafından on beş iş gününü geçmemek ve bir defaya mahsus olmak üzere uzatılabilir.

(3) Belirlenen süre içinde raporunu vermeyen bilirkişi görevden alınarak, yerine bir başka bilirkişi görevlendirilebilir.

## ALTINCI BÖLÜM

### Tüketici Hakem Heyeti Kararı

#### Kararın niteliği ve kapsamı

**MADDE 22** – (1) Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık ile ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlıdır. Ancak başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkisi ve asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına tüketici hakem heyetince karar verilebilir. Verilen kararın her hâlükârda 6 ncı maddede belirtilen parasal sınırlar dâhilinde olması gerekir.

(2) Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlık için ayrı ayrı başvuru yapılması durumunda, uyuşmazlığın değerleri toplamı tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalmak şartıyla, tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebilir. Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlığın değerleri toplamının görev sınırını aşması durumunda uyuşmazlıklar hakkında ayrı ayrı karar verilir.

(3) **(Değişik:RG-11/8/2017- 30151)** Tüketici hakem heyeti kararında uyuşmazlık bedelinin ve başvuru sahibinin talebinin Türk Lirası cinsinden belirtilmesi zorunludur.

(4) Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlandığı durumlarda, karşı tarafça ödenmesi gereken bilirkişi ve tebligat ücretleri kararda belirtilir.

(5) Tüketici hakem heyeti kararı tarafları bağlar.

(6) Tüketici hakem heyeti kararı yalnızca verildiği uyuşmazlık için hüküm ifade eder.

(7) Tüketici hakem heyetlerinde taraflar, avukatla temsil edilebilir. Tarafların avukatla temsil edilmesi durumunda, tüketici hakem heyetleri tarafından lehine karar verilen tarafın avukatına vekâlet ücreti ödenmesine karar verilmez.

(8) Başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve bu durumun ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi durumunda, tüketici hakem heyeti uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verir.

#### Karar süresi

**MADDE 23** – (1) Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir.

(2) Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve bu talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde başvuru, tüketici hakem heyetine öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

(3) Türkiye'de ikametgahı bulunmayan yabancı uyruklu tüketicilerin uyuşmazlıkları için ikinci fıkra hükümleri uygulanır.

### **Karar tutanağı**

**MADDE 24 – (1) (Değişik cümle:RG-11/8/2017- 30151)** Toplantıda alınan kararlara ilişkin Tüketici Bilgi Sisteminde oluşturulan karar tutanağı toplantıya katılan başkan ve üyeler tarafından imzalanır. Karar tutanağı toplantı tarihine ve gündem sırasına göre arşivlenir ve onaylı bir örneği dosyasında muhafaza edilir.

(2) **(Ek:RG-11/8/2017- 30151)** Karar tutanağı asgari aşağıdaki hususları kapsar:

- a) Kararı veren tüketici hakem heyeti ile başkanın, üyelerin ve raportörün ad ve soyadları.
- b) Karar numarası.
- c) Karar tarihi.
- ç) Tarafların ad ve soyadları veya unvanları, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, varsa vekillerinin ad ve soyadları ile adresleri.
- d) Başvuru tarihi.
- e) Başvuru sahibinin talebi.
- f) Uyuşmazlık bedeli.
- g) Uyuşmazlık konusu.
- ğ) Olayın özeti.
- h) Şikayet edilenin savunmasının özeti.
- ı) İnceleme ve gerekçe.
- i) Karar, kararın tüketici lehine verilmesi durumunda varsa tebligat ve bilirkişi ücretleri, itiraz merci ve süresi.
- j) Kararı veren başkan ve üyelerin imzaları.

(3) **(Ek:RG-11/8/2017- 30151)** Karar kısmında, gerekçe tekrar edilmeksizin, taleplerden her biri hakkında verilen karar ile taraflara yüklenen borç ve tanınan hakların, sıra numarası altında, açık, şüphe ve tereddüt uyandırmayacak şekilde yazılması zorunludur.

### **Kararın tebliği**

**MADDE 25 – (1)** Tüketici hakem heyeti kararı, alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edilir. Tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligat avukata yapılır.

(2) Kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesi esastır. Gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilir.

### **Kararın yerine getirilmesi**

**MADDE 26 – (1)** Tüketici hakem heyeti kararı, 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

### **Kararın düzeltilmesi**

**MADDE 27 – (1)** Tarafların kimlik bilgilerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklar, ifade ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar, tüketici hakem heyetince re'sen veya taraflardan birinin yazılı talebi üzerine düzeltilebilir.

(2) Düzeltme kararı verildiği takdirde, düzeltilen hususlara ilişkin ek karar, tüketici hakem heyetinde bulunan nüshaların altına veya bunlara eklenecek ayrı bir kâğıda yazılır ve imzalanır. Düzeltme kararları on iş günü içinde taraflara tebliğ edilir ve talep edilmesi halinde taraflara verilmiş olan suretlere de düzeltme kararı yazılır ve imzalanır.

## **Karara itiraz**

**MADDE 28 –** (1) Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

(2) İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır.

(3) Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

(4) Tüketici mahkemelerince verilen kesinleşmiş kararlar, Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi üzerinden Bakanlığa iletilir. Tüketici hakem heyeti kararına karşı yapılan itiraz sonucu verilen karar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilir.

(5) Tüketici hakem heyetinin tüketici lehine verdiği karara karşı yapılan itirazın kabulü durumunda mahkemece tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir. Tarifenin maktu vekâlete ilişkin hükümleri uygulanmaz.

## **YEDİNCİ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **İstatistikî bilgiler**

**MADDE 29 – (Mülga:RG-11/8/2017- 30151)**

#### **Mali hükümler**

**MADDE 30 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasından kaynaklanan bütün giderler, Kanunun 82 nci maddesi hükmüne göre karşılanır.

(2) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

#### **Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili**

**MADDE 31 –** (1) Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebliğat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır.

(2) Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlanması durumunda, tebliğat ve bilirkişi ücretleri kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde karşı tarafın bulunduğu yerdeki vergi dairesi müdürlüğüne ödenir. Ödendiğine ilişkin makbuz, bu süre içinde ilgili tüketici hakem heyetine ibraz edilir.

(3) Tüketici hakem heyeti; tebligat ve bilirkişi ücretlerinin süresi içinde ödenmemesi halinde, bu tutarların 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanuna göre takip ve tahsil edilmesi amacıyla, söz konusu kararın bir örneği ile bu kararın karşı tarafa tebliğ edildiği tarihe dair bilgiyi içeren yazıyı ilgili vergi dairesi müdürlüğüne gönderir.

(4) Tebligat ücreti hesaplanırken, uyuşmazlıkla ilgili yapılan tüm yazışmalar dikkate alınır.

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 32 –**(1) 1/8/2003 tarihli ve 25186 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Geçiş hükümleri**

**GEÇİCİ MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce tüketici hakem heyetlerine yapılmış ve henüz karara bağlanmamış başvurular için de bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

#### **Henüz karara bağlanmamış başvurular**

#### **GEÇİCİ MADDE 2 – (Ek:RG-11/8/2017- 30151)**

(1) Bu maddenin yürürlüğe girdiği tarihten önce tüketici hakem heyetlerine yapılmış ve henüz karara bağlanmamış başvurular için bu maddeyi ihdas eden Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik hükümleri uygulanır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 33 –** (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 34 –** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

|          | <b>Yönetmeliğin Yayımlandığı Resmî Gazete’nin</b>                                   |               |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|          | <b>Tarihi</b>                                                                       | <b>Sayısı</b> |
|          | 27/11/2017                                                                          | 29188         |
|          | <b>Yönetmelikte Değişiklik Yapan Yönetmeliklerin Yayımlandığı Resmî Gazetelerin</b> |               |
| <b>1</b> | <b>Tarihi</b>                                                                       | <b>Sayısı</b> |
|          | 11/8/2017                                                                           | 30151         |

## **TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ RAPORTÖRLÜĞÜ YÖNETMELİĞİ**

### **BİRİNCİ BÖLÜM**

#### **Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

##### **Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, tüketici hakem heyeti raportörlerinin nitelikleri, görev, yetki ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını düzenlemektir.

##### **Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik hükümleri, tüketici hakem heyetlerinde görev yapan tüketici hakem heyeti raportörlerini kapsar.

##### **Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 72 nci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

##### **Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanı,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı,
- c) Başkanlık: Personel Dairesi Başkanlığını,
- ç) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- d) İl Müdürlüğü: Bakanlık İl Müdürlüğünü,
- e) İl Müdürü: Bakanlık İl Müdürünü,
- f) Raportör: Tüketici hakem heyeti raportörü kadrosunda bulunan veya raportör olarak görevlendirilen personeli,
- g) Tüketici Hakem Heyeti: Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il veya ilçe merkezlerinde oluşturulan heyeti, ifade eder.

### **İKİNCİ BÖLÜM**

#### **Raportörlerin Nitelikleri ve Atanması**

##### **Raportörlerin nitelikleri ve atanmaları**

**MADDE 5 –** (1) Raportör kadrosuna atanabilmek için,

- a) Üniversitelerin en az dört yıllık öğretim veren hukuk, siyasal bilgiler, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakülteleri ile adalet meslek yüksekokulu, yüksekokulların adalet, bankacılık ve sigortacılık programları, adalet ön lisans programı ya da bunlara denkliği Yükseköğretim Kurulunca kabul edilen yurt içi veya yurt dışındaki öğretim kurumları ile en az iki yıllık yüksekokulların Bakanlıkça ihtiyaç duyulan ve sınav ilanında belirtilen bölümlerinden mezun olmak, şartı aranır.

(2) İl ve ilçe merkezlerine atanacak raportörlerin sayısı Genel Müdürlük tarafından belirlenerek Başkanlığa bildirilir.

### **Raportör olarak görevlendirilme**

**MADDE 6 –** (1) Raportör sayısının yeterli olmadığı illerde il müdürü tarafından il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilir.

(2) Raportör olarak görevlendirilen personele ilişkin bilgiler ve değişiklikler tüketici hakem heyeti başkanlığınca İl Müdürlüğüne derhal bildirilir.

(3) Raportörler yükseköğrenim görmüş kişiler arasından görevlendirilir. Yükseköğrenim görmüş kişinin bulunmaması halinde lise veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş kişiler arasından görevlendirilir.

### **İdari bağlılık ve raportörlerin görev yerleri**

**MADDE 7 –** (1) Raportörler il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilirler.

(2) İlçe tüketici hakem heyetlerinde raportör olarak görevlendirilenler, kaymakamlığa bağlı olarak çalışır.

(3) Raportör kadrosuna atananlara hakem heyetlerinin görevi ve yetkisinde olmayan işler verilemez.

### **Raportörlerin görev ve yetkileri**

**MADDE 8 –** (1) Raportörlerin görev ve yetkileri şunlardır:

- a) Tüketici hakem heyetine yapılan başvuruları almak,
  - b) Başvurulara ilişkin gerekli yazışmaları yapmak ve başvuruya ilişkin dosyayı hazırlamak,
  - c) Toplantıya ilişkin gerekli hazırlıkları yapmak,
  - ç) Toplantılarda hazır bulunmak,
  - d) Toplantı tutanaklarını tutmak,
  - e) Evrak, dosyalama ve arşiv işlerini yürütmek,
  - f) Tüketici hakem heyetinin faaliyet raporunu ve istatistiklerini hazırlamak,
  - g) Tüketici hakem heyetinde başkan, üye ve raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve ücretlerine ilişkin işlemleri yapmak,
  - ğ) Tüketici hakem heyetlerinin ödenek, demirbaş gibi mali işlemlerini yapmak,
  - h) Tüketici hakem heyetlerinin işleyişine ilişkin diğer işleri yapmak.
- (2) Toplantılarda raportörler oy kullanamaz.

### **Raportörlerin sorumlulukları**

**MADDE 9 –** (1) Raportörlerin sorumlulukları şunlardır:

- a) İlgili mevzuat gereğince kendilerine verilen görevleri eksiksiz ve zamanında yerine getirmek,
- b) Uyuşmazlığa ilişkin tüm bilgi ve belgelerin gizliliğine riayet etmek.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **Raportörlerin Yetiştirilmesi**

#### **Yetiştirilme ilkeleri**

**MADDE 10** – (1) Raportör olarak atananlar bu kadroda bulundukları sürece mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve etik değerleri kazanmaları amacıyla mesleki temel eğitimden geçirilir.

(2) Mesleki temel eğitim;

a) Tüketici mevzuatı ve bu mevzuatın uygulanmasına ilişkin bilgi edinilmesini,

b) Rapor yazma, araştırma ve inceleme teknikleri konularında gerekli bilgi ve yeteneğin kazandırılmasını, sağlamaya yönelik çalışmaları kapsar.

#### **Raportörlerin eğitimi**

**MADDE 11** – (1) Raportör olarak atananların adaylık eğitimi, 21/2/1983 tarihli ve 83/6061 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Aday Memurların Yetiştirilmelerine İlişkin Genel Yönetmelik hükümleri çerçevesinde yapılır.

(2) Eğitimin içeriği, Genel Müdürlüğün görüşü alınarak Bakanlık Eğitim Dairesi Başkanlığınca belirlenir.

#### **Hizmetiçi eğitim**

**MADDE 12** – (1) Raportörler, Genel Müdürlükçe uygun görülecek zamanlarda hizmet içi eğitime tabi tutulurlar.

(2) Raportörlerin hizmet içi eğitimleri Genel Müdürlük koordinasyonunda gerçekleştirilir.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Huzur hakkı**

**MADDE 13** – (1) Raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ile bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

(2) Raportör kadrosuna atananlara huzur hakkı ödenmez.

#### **Hüküm bulunmayan hususlar**

**MADDE 14** – (1) Bu Yönetmelikte hüküm bulunmayan hususlarda, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu, 18/3/2002 tarihli ve 2002/3975 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konulan Kamu Görevlerine İlk Defa Atanacaklar İçin Yapılacak Sınavlar Hakkında Genel Yönetmelik ile 15/3/2012 tarihli ve 28234 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Gümrük ve Ticaret Bakanlığına İlk Defa Yapılacak Atamalar Hakkında Yönetmelik hükümleri uygulanır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 15** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 16** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

30 Mayıs 2018 Çarşamba

Resmî Gazete

Sayı : 30436

Ticaret Bakanlığından:

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN KAPSAMINDA  
UYGULANAN İDARİ PARA CEZALARINA İLİŞKİN  
UZLAŞMA YÖNETMELİĞİ  
BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**MADDE 1 –** (1) Bu Yönetmeliğin amacı, uzlaşma komisyonlarının kurulması ve çalışması ile 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77/A maddesi kapsamında yapılan uzlaşma başvurularına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, 6502 sayılı Kanunun 77 nci maddesinin onikinci ve onüçüncü fıkraları hariç olmak üzere, aynı madde uyarınca uygulanmasına karar verilen idari para cezalarını kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Yönetmelik, 6502 sayılı Kanunun 77/A maddesinin yedinci fıkrası ile 84 üncü maddesinin birinci fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bakan: Gümrük ve Ticaret Bakanı,
- b) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- c) Bakanlık birimi: Bakanlık merkez ve taşra teşkilatlarını,
- ç) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- d) İdari para cezaları: 6502 sayılı Kanunun 77 nci maddesinin onikinci ve onüçüncü fıkraları hariç olmak üzere, aynı madde uyarınca uygulanmasına karar verilen idari para cezalarını,
- e) Kanun: 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- f) Komisyon: Uzlaşma Komisyonlarını,
- g) Muhatap: Kanuna aykırı faaliyetlerinin tespit edilmesi sebebiyle hakkında idari para cezası uygulanmasına karar verilen gerçek veya tüzel kişiyi,
- ğ) Müsteşar: Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Müsteşarını,
- h) Uzlaşmanın sonuçsuz kalması: Muhatabın komisyonun davetine katılmaması, uzlaşma görüşmelerine katıldığı halde uzlaşma tutanağını imzalamaması veya tutanağı ihtirazi kayıtlı imzalamak istemesi durumunu,
- ı) Uzlaşmanın sağlanamaması: Komisyon teklifinin muhatap tarafından kabul edilmediği durumu, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Uzlaşmanın Konusu ve Komisyonların Kurulması, Görevleri ve Yetkileri

#### Uzlaşmanın konusu

**MADDE 5 –** (1) Kanun uyarınca muhataba tebliğ edilen idari para cezaları uzlaşma talebine konu edilebilir.

(2) Uzlaşma talebine konu edilen idari para cezaları hakkında, muhatap tarafından, tespit edilen eksiklik veya aykırılıkların;

a) Kanunun hükümlerine yeterince nüfuz edememekten veya Kanun hükümlerini yanlış yorumlamaktan kaynaklandığı,

b) İhtilaf konusu olayda yargı kararları ile idarenin görüş farklılığının olduğu, hususları ileri sürülerek uzlaşma talebinde bulunulabilir.

#### Uzlaşmaya konu olamayacak idari para cezaları

**MADDE 6 –** (1) Aşağıda sayılan idari para cezaları uzlaşmaya konu olamaz:

a) İptali için idari yargı yoluna başvurulmuş idari para cezaları,

b) Reklam Kurulu tarafından verilen idari para cezaları,

c) Muhataba tebliğ edilen idari para cezasının bir kısmı,

ç) Ödenen idari para cezaları,

d) Daha önce uzlaşmaya konu edilmiş ancak uzlaşma görüşmeleri sonuçsuz kalmış ya da uzlaşma sağlanamamış idari para cezaları.

#### Komisyonların kurulması

**MADDE 7 –** (1) Bu Yönetmelik kapsamına giren idari para cezalarına ilişkin uzlaşma taleplerinin değerlendirilmesi amacıyla Bakanlıkça komisyonlar kurulur.

(2) Komisyonların başkan ve üyeleri, Müsteşar, Genel Müdürlüğün bağlı olduğu Müsteşar Yardımcısı, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürü ile Genel Müdür Yardımcıları ve Daire Başkanları arasından başkan dâhil üç üyeden oluşacak şekilde Bakan tarafından belirlenir.

(3) Komisyonlar, uzlaşma başvurusu bulunması halinde üyelerin tamamının katılımıyla toplanır ve oy çokluğuyla karar alır.

(4) Komisyonların başkan ve üyelerinin herhangi bir nedenle görevlerinin başında bulunmamaları halinde, bunlara vekâlet edenler komisyonlarda görev yapar.

#### Komisyonların başkan ve üyelerinin sorumluluğu

**MADDE 8 –** (1) Komisyonların başkan ve üyeleri, komisyonların;

a) Çalışmalarının mevzuata uygunluğundan,

b) Faaliyetlerinin gizliliğinden,

c) Çalışmalarının hızlı ve güvenli sonuçlandırılmasından, sorumludur.

#### Komisyonların görev ve yetkisi

**MADDE 9 –** (1) Bakanlık ve valilikler tarafından Kanun kapsamında uygulanmasına karar verilen idari para cezaları hakkındaki uzlaşma başvuruları komisyonlar tarafından karara bağlanır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Başvurunun Şekli, Süresi, Usul Yönünden İncelenmesi ve Sonuçları

#### Başvuru şekli

**MADDE 10** – (1) Uzlaşma talebinde bulunabilmek için bu Yönetmeliğin 12 nci maddesinde belirtilen kişiler tarafından ek-1’de yer alan forma uygun olarak düzenlenen dilekçe ile komisyonun sekreteryaya hizmetlerini yürütmekle görevli birime başvurulur. Dilekçe taahhütü posta ile de gönderilebilir.

(2) Uzlaşma başvurusunun komisyon sekreteryası dışındaki Bakanlık birimine yapılması halinde, başvuru derhal komisyon sekreteryasına iletilir. Başvurunun yapıldığı tarih olarak muhatabın Bakanlık birimine başvuru tarihi esas alınır.

#### Başvuru süresi

**MADDE 11** – (1) Uzlaşma talebi, idari para cezası kararının tebliği tarihinden itibaren onbeş gün içinde yapılır.

#### Uzlaşma başvurusunda bulunabilecek kişiler

**MADDE 12** – (1) Muhatabın kendisi, kanuni temsilcisi, veli ya da vasisi veya bunların uzlaşma yetkisi bulunan resmi vekâletini haiz vekili uzlaşma talebinde bulunabilir.

#### Uzlaşma başvurusunun incelenmesi

**MADDE 13** – (1) Uzlaşmaya ilişkin talepler, komisyonların sekreteryaya hizmetini yürüten birim tarafından öncelikle usul yönünden incelenir. Yapılan incelemede;

- a) İdari para cezasının uzlaşma kapsamına girip girmediği,
  - b) İdari para cezasının iptali için idari yargı yoluna başvurulup başvurulmadığı,
  - c) Uzlaşma talebinin idari para cezasının tamamını kapsayıp kapsamadığı,
  - ç) İdari para cezasının bir kısmının ya da tamamının ödenip ödenmediği,
  - d) İdari para cezasının daha önce uzlaşma talebine konu edilip edilmediği,
  - e) Uzlaşma başvurusunun komisyonun görev ve yetkisi dahilinde bulunup bulunmadığı,
  - f) Başvurunun süresi içinde yapılıp yapılmadığı,
  - g) Başvuru sahibinin başvuruda bulunma yetkisini haiz olup olmadığı,
- hususları değerlendirilir.

(2) Usule ilişkin koşulları taşımadığı anlaşılan başvurular değerlendirilmez ve bu durum başvuru sahibine bildirilir.

(3) Uzlaşma başvurusunda usule ilişkin bir eksiklik olmaması halinde komisyonun sekreteryaya hizmetlerini yürüten birim tarafından söz konusu idari para cezasına ilişkin işlem dosyasının bir örneği idari para cezasını uygulayan Genel Müdürlük ya da valilik biriminden derhal temin edilir.

(4) Sekreteryaya tarafından uzlaşma başvurusuna konu edilen idari para cezalarına ilişkin tespit edilen tüm hususlara ve yapılan işlemlere ilişkin bilgi notu hazırlanarak uzlaşma görüşmelerinden en geç üç iş günü önce komisyon başkan ve üyelerine iletilir.

#### Uzlaşma başvurusunun sonuçları

**MADDE 14** – (1) Uzlaşma başvurusunda bulunulması halinde Kanunun 78 inci maddesinde

## Yönetmelikler

düzenlenmiş olan dava açma süresi ve idari para cezası ödeme süresi durur. Uzlaşmanın sonuçsuz kalması veya sağlanamaması hallerinde, söz konusu süreler kaldığı yerden işlemeye başlar.

(2) Süresi içinde uzlaşma başvurusunda bulunan muhatap, uzlaşma talep ettiği idari para cezaları için başvurusuna ilişkin süreç sonuçlanmadan yargı yoluna başvuramaz.

### **Sekretarya hizmetleri**

**MADDE 15 –** (1) Komisyonların sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yürütülür.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Komisyonlar Tarafından Yapılacak Çalışmalar**

#### **Uzlaşma görüşmelerinde bulunabilecek kişiler**

**MADDE 16 –** (1) Komisyon görüşmelerine muhatap, muhatabın kanuni temsilcisi, veli ya da vasisi bizzat veya bunların uzlaşma yetkisi bulunan resmi vekâletini haiz vekili katılabilir.

(2) Komisyon toplantılarına idari para cezası uygulanan taraftan katılacak kişi sayısı muhatap dâhil üçü geçemez. Tutanaklara imza atma yetkisi olan kişilerin yanında komisyon toplantılarına katılan diğer kişiler görüşmede hazır bulunanlar olarak, uzlaşma tutanağına imza atarlar.

#### **Uzlaşma görüşmelerinin yapılması**

**MADDE 17 –** (1) Başvurunun usulüne uygun olduğunun tespit edilmesi halinde, komisyon sekretaryası tarafından ek-2’de yer alan örneğe uygun uzlaşma davetiyesi, komisyon toplantısı tarihinden en az onbeş gün önce muhatabın başvuru dilekçesinde belirtilen adresine 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu ve 25/1/2018 tarihli ve 30312 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Elektronik Tebligat Sistemi Genel Tebliği (Sıra No: 1) hükümleri uyarınca tebliğe çıkartılır.

(2) Tebliğ tarihini ve imzayı içeren tebliğ mazbatasını uzlaşma dosyasına konulur. Tebligatın elektronik yolla yapılması halinde, buna ilişkin kayıt örnekleri dosyasında muhafaza edilir.

(3) Muhatabın uzlaşma davetiyesinde belirtilen yer, tarih ve saatte toplantıya katılması halinde uzlaşma görüşmelerine başlanır.

(4) Uzlaşma sağlanması halinde, ek-3’te yer verilen örnek tutanağa uygun olarak üç nüsha tanzim edilen tutanak hazır bulunanlar tarafından imzalanır. Tutanak muhataba derhal tebliğ edilir ve bu husus bütün nüshalarda belirtilerek bir nüshası muhataba verilir. Tutanağın bir nüshası gerekli işlem yapılmak üzere derhal Genel Müdürlüğün veya valiliğin ilgili birimine gönderilir, bir nüshası da komisyonda oluşan dosyada saklanır.

(5) Uzlaşmanın sonuçsuz kalması halinde, sonuçsuz kalma sebebi belirtilmek suretiyle komisyonca ek-4’te yer verilen örnek tutanağa uygun olarak üç nüsha halinde tutanak düzenlenir. Tutanağın bir nüshası muhataba verilir. Muhatabın uzlaşma davetine icabet etmemesi veya tutanağı almaktan imtina etmesi halinde tutanağın iki nüshası, gereği yapılmak üzere derhal Genel Müdürlüğün veya valiliğin ilgili birimine gönderilir. Bir nüshası da komisyonda tutulan dosyada saklanır. Muhatabın uzlaşma davetine icabet etmemesi veya tutanağı imzalamaktan imtina etmesi hallerinde kendisine ayrıca tebligat yapılmaz.

(6) Uzlaşmanın sağlanamaması halinde, komisyonun nihai teklifi ek-5'te yer verilen örnek tutanağa uygun olarak üç nüsha halinde tutanağa geçirilir ve bir nüshası muhataba verilir. Muhatap, bu Yönetmeliğin 14 üncü maddesinde belirtilen hususlar dikkate alınmak kaydıyla, idari para cezasının iptali için öngörülen dava açma süresinin son günü mesai saati bitimine kadar komisyonun nihai teklifini kabul ettiğini bir dilekçe ile Genel Müdürlüğün veya valiliğin ilgili birimine bildirdiği takdirde, bu tarih itibarıyla uzlaşma sağlanmış sayılır ve buna göre işlem tesis edilir.

(7) Komisyon çalışmaları sırasında düzenlenen tutanakların muhatap tarafından imzalanarak bir nüshasının kendisine verilmesi tebliğ hükmündedir.

(8) Komisyonlarca, uzlaşmanın sağlanması, uzlaşmanın sonuçsuz kalması veya uzlaşmanın sağlanamamasına ilişkin hususların tutanağa geçirilmesi yeterlidir, tutanaklara geçirilen kararlar için ayrıca gerekçe yazılmaz.

### **Uzlaşma gününün ertelenmesi**

**MADDE 18 –** (1) Belirlenen uzlaşma günü muhataba bildirildikten sonra komisyonun o gün toplanamayacağını anlaşılmaması halinde, yeni bir uzlaşma günü belirlenerek muhataba bildirilir.

(2) Muhatap tarafından makul gerekçelerle katılım sağlanamayacağını toplantı başlamadan önce komisyona bildirilmesi şartıyla ve bir defaya mahsus olmak üzere, toplantı muhataba bildirilecek daha sonraki bir tarihe ertelenebilir.

(3) Uzlaşma görüşmelerinin belirlenen günde sonuçlandırılmaması veya daha ayrıntılı bir inceleme ya da araştırma yapılmasını gerektirmesi hallerinde, toplantıya aynı gün belirlenen veya sonradan belirlenerek muhataba bildirilecek bir başka tarihte devam edilebilir.

(4) İkinci ve üçüncü fıkra da belirtilen hususlar komisyon başkan ve üyeleri tarafından imzalanan bir tutanakla tespit olunur ve bu tutanak uzlaşma dosyasında saklanır.

### **Uzlaşma işlemlerinin süresi**

**MADDE 19 –** (1) Muhatabın uzlaşma talebi dilekçenin Bakanlık birimlerinin kayıtlarına girdiği tarihten itibaren üç ay içinde sonuçlandırılması zorunludur. Ancak, bu Yönetmeliğin 18 inci maddesinin birinci, ikinci ve üçüncü fıkralarında belirtilen nedenlere bağlı olarak söz konusu sürenin aşılması halinde, komisyon dilekçenin kayıtlara girdiği tarihten itibaren en geç dört ay içinde uzlaşma başvurusunu karara bağlayabilir.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Uzlaşmanın Sonuçları**

### **Uzlaşmanın kesinliği**

**MADDE 20 –** (1) Uzlaşmanın sağlanması halinde komisyonların düzenleyecekleri uzlaşma tutanakları kesin olup, gereği Genel Müdürlüğün veya valiliğin ilgili birimince derhal yerine getirilir.

(2) Uzlaşma tutanağının Genel Müdürlüğün veya valiliğin ilgili birimine intikali üzerine, uzlaşılan tutara göre işlem dosyasında gerekli değişiklikler yapılır.

(3) Bu Yönetmelik kapsamında oluşturulan komisyonların tüm çalışmaları ve işlemleri

## Yönetmelikler

hakkında, muhatap ya da idare tarafından dava açılmaz, hiçbir mercie şikâyet veya itirazda bulunulamaz, herhangi bir idari inceleme, araştırma ve soruşturmaya konu edilemez ve kaldırma, geri alma, değiştirme veya yeni bir işlem yapma talebinde bulunulamaz.

(4) Komisyonların çalışmaları gizlidir.

### **İdari yargı yoluna başvuru**

**MADDE 21** – (1) Uzlaşmanın sonuçsuz kalması veya sağlanamaması hallerinde muhatap, kendisine tebliğ edilen idari para cezasına karşı, uzlaşmanın sonuçsuz kaldığı veya sağlanamadığına dair düzenlenen tutanak tarihinden itibaren bu Yönetmeliğin 14 üncü maddesinde belirtilen esaslar çerçevesinde idari yargı yoluna gidebilir.

(2) İdari yargı yoluna ilişkin hususlar Kanunda belirlenmiş olan hükümlere tabidir.

### **İdari para cezalarında uygulanmayacak indirimler**

**MADDE 22** – (1) Bu Yönetmelik uyarınca üzerinde uzlaşma talebinde bulunulan idari para cezaları hakkında uzlaşmanın neticesine bakılmaksızın 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 17 nci maddesi uyarınca ayrıca peşin ödeme indiriminden yararlanılamaz.

(2) Uzlaşmanın sağlanması halinde idari para cezasında yapılacak indirim, uzlaşma talebine konu edilen idari para cezasının yüzde ellisini geçemez.

### **Ödeme**

**MADDE 23** – (1) Uzlaşma konusu yapılan idari para cezaları, uzlaşmanın sağlanması halinde, uzlaşma tutanağının tebliğinden itibaren onbeş gün içinde ödenir.

## **ALTINCI BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **Mali hükümler**

**MADDE 24** – (1) Komisyonlardaki çalışmaları için komisyonların başkan ve üyelerine verilecek huzur hakkı ve huzur ücretleri ile buna ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

#### **Geçiş hükmü**

**GEÇİCİ MADDE 1** – (1) Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden önce Kanunun 77/A maddesine uygun olarak yapılmış olan uzlaşma başvuruları için 19 uncu maddede belirtilen süreler bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden itibaren başlar.

#### **Yürürlük**

**MADDE 25** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 26** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.

**T.C.**  
**GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI**  
**UZLAŞMA KOMİSYONU BAŞKANLIĞINA**

**EK-1**

|                                                          |   |
|----------------------------------------------------------|---|
| UZLAŞMA TALEBİNDE BULUNANIN                              |   |
| ADI VE SOYADI / TİCARET ÜNVANI                           | : |
| T.C. KİMLİK NUMARASI / VERGİ NUMARASI VE MERSİS NUMARASI | : |
| ADRESİ                                                   | : |
| TELEFON VE FAKS NUMARALARI                               | : |
| CEP TELEFONU NUMARASI                                    | : |
| E-POSTA ADRESİ / E-TEBLİGAT ADRESİ / KEP ADRESİ          | : |

|                                                                                                    |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| İDARİ PARA CEZASI TEBLİGATININ TARİH VE SAYISI                                                     | : |
| UYGULAYAN İDARİ BİRİM <sup>1</sup>                                                                 | : |
| TEBLİĞ TARİHİ                                                                                      | : |
| İHLAL EDİLEN KANUN MADDELERİ                                                                       | : |
| UZLAŞMA TALEP EDİLEN İDARİ PARA CEZASININ TUTARI                                                   | : |
| İDARİ PARA CEZASININ İPTALİ İÇİN İDARİ YARGI YOLUNA BAŞVURULUP BAŞVURULMADIĞI BİLGİSİ <sup>2</sup> | : |
| İDARİ PARA CEZASININ ÖDENİP ÖDENMEDİĞİ BİLGİSİ <sup>3</sup>                                        | : |

Yukarıda belirtilen idari para cezası için 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 77/A maddesi gereğince uzlaşmak istiyorum.

Dilekçemin kabulü ile komisyona davet edileceğim gün ve saatin bildirilmesini arz ederim.  
.../.../.....

Muhatap veya Vekilinin /İmzası<sup>4</sup>

1. Uzlaşma başvurusuna konu edilen idari para cezasının Gümrük ve Ticaret Bakanlığı merkez teşkilatı tarafından mı, yoksa valilikler bünyesindeki ticaret il müdürlükleri tarafından mı uygulandığının bilgisi yazılacaktır.
2. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Uygulanan İdari Para Cezalarına İlişkin Uzlaşma Yönetmeliği'nin "Uzlaşmaya konu olamayacak idari para cezaları" başlıklı 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (a) bendi uyarınca, iptali için idari yargı yoluna başvurulmuş idari para cezaları uzlaşmaya konu edilemez. Uzlaşmaya konu edilmek istenen idari para cezasının iptali için idari yargı yoluna başvurulmuşsa ilgili belgeler bu dilekçeye eklenecektir.
3. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Uygulanan İdari Para Cezalarına İlişkin Uzlaşma Yönetmeliği'nin "Uzlaşmaya konu olamayacak idari para cezaları" başlıklı 6'ncı maddesinin birinci fıkrasının (d) bendi uyarınca, ödenen idari para cezaları uzlaşmaya konu edilemez. İdari para cezasına ilişkin herhangi bir şekilde ödeme yapılmışsa ilgili belgeler bu dilekçeye eklenecektir.
4. Kanuni temsilcilik, veli veya vasilik ile uzlaşma yetkisi bulunan vekâlete ilişkin belgeler bu dilekçeye eklenecektir. Uzlaşma toplantısına getirilecek belgeler ise şunlardır: Tüzel kişiliği haiz müesseseler adına toplantıya katılacaklar için imza sirkülerinin aslı veya noter onaylı örneği, nüfuz cüzdanı aslı, ayrıca bunların birer fotokopisi ile şirket kaşesi; vekâletname ile katılacaklar için vekâletnamenin aslı (vekâletnamede "uzlaşma" ibaresinin bulunması şarttır) veya noter onaylı örneği, nüfuz cüzdanı aslı, ayrıca bunların birer fotokopisi.

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

**UZLAŞMA DAVETİYESİ**

**Sayı** :

**Konu** : Uzlaşma Davetiyesi

**SAYIN ...**

(...../.....)

İlgi: .....tarihli başvurunuz.

İlgide kayıtlı başvurunuzda, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında tarafınıza ... tarihinde tebliğ edilen idari para cezasına istinaden Kanunun 77/A maddesi uyarınca uzlaşmak istediğiniz ifade edilmiştir.

Başvurunuzun 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Uygulanan İdari Para Cezalarına İlişkin Uzlaşma Yönetmeliği'ne uygun şekilde ve süresi içerisinde yapıldığı tespit edilmiş olup, uzlaşma görüşmesinin aşağıda gösterilen yer ve zamanda yapılması öngörülmektedir. Söz konusu uzlaşma görüşmesi toplantısına gösterilen yer, tarih ve saatte bizzat katılmanız veya uzlaşma yetkisi bulunan resmi vekâletini haiz vekilinizin katılması gerekmektedir.

Bu davetiyeye icap etmediğiniz takdirde uzlaşma talebiniz sonuçsuz kalacaktır. Bu takdirde aynı idari para cezası için yeniden uzlaşma talebinde bulunmanız mümkün değildir.

Bilgilerinizi rica ederim.

**İmza**  
**İsim**  
**Unvan**

**Uzlaşma Görüşmesinin Yapılacağı Yer** :

**Tarih ve Saat** :

**Uzlaşma Görüşmesine Konu Edilecek**

**İdari Para Cezası Tebligatının**

**Tarih ve Sayısı** :

**T.C.**  
**GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uzlaşma Komisyonu Başkanlığı**  
**UZLAŞMA TUTANAĞI**

(UZLAŞILAN)

**UZLAŞMA TUTANAĞININ**

Tarihi : .../.../.....  
Sayısı :  
Dosya No :

**MUHATABIN**

Adı Soyadı veya Ticaret Unvanı :  
Adresi :  
T.C. Kimlik Numarası/Vergi Numarası :

Aşağıda isimleri yazılı başkan ve üyelerden oluşan komisyonumuz muhatabın katılımıyla .../.../..... günü saat .....’da toplanmış ve idari işlem dosyasında yapılan inceleme neticesinde muhatap tarafından ileri sürülen hususlar komisyonumuzca uygun görülmüştür. Uzlaşma görüşmesi neticesinde, muhataba uygulanan idari para cezasının aşağıda belirtilen şekilde değiştirilmesine oy birliği/oy çokluğu ile karar verilerek uzlaşmaya varılmıştır.

| İdari Para Cezası<br>Tebliğatının Tarih ve<br>Sayısı | İdari Para<br>Cezası Miktarı<br>(Rakamla) | Uzlaşılan |         |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|---------|
|                                                      |                                           | Rakamla   | Yazıyla |
|                                                      |                                           |           |         |
|                                                      |                                           |           |         |
| Toplam                                               |                                           |           |         |

İş bu uzlaşma tutanağı üç (3) nüsha olarak tanzim edilmiş olup okunarak doğruluğu anlaşıldıktan sonra müştereken imza altına alınmıştır.

NOT: Uzlaşılan idari para cezaları uzlaşma tarihinden itibaren on beş (15) gün içinde ödenecek ve ödendiğine ilişkin Alındı Belgesi ve Muhasebe İşlem Fişinin aslı veya noter onaylı örneği yasal ödeme Uzlaşılan hususlar hakkında süresini takip eden on beş (15) gün içinde Bakanlığa/Valiliğe verilecektir. dava açılmaz ve hiçbir mercie şikâyet veya itirazda bulunulamaz. Hakkında uzlaşma talebinde bulunulan ve uzlaşılan idari para cezaları tutarlarına ayrıca 5326 sayılı Kabahatler Kanunu’nun 17’nci maddesi uyarınca peşin ödeme indirimi uygulanmaz.

Bu tutanağın bir nüshasını .../.../..... tarihinde aldım.

Muhatap/Vekili

|                  |      |      |         |
|------------------|------|------|---------|
| İSİM             | İSİM | İSİM | İSİM    |
| Komisyon Başkanı | Üye  | Üye  | Muhatap |
| İMZA             | İMZA | İMZA | İMZA    |

Görüşmede hazır bulunanlar:

|      |      |
|------|------|
| İSİM | İSİM |
| İMZA | İMZA |

**T.C.**  
**GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uzlaşma Komisyonu Başkanlığı**

(SONUÇSUZ KALAN)

**UZLAŞMA TUTANAĞININ:**

Tarihi : .../.../.....  
 Sayısı :  
 Dosya No :

**MUHATABIN :**

Adı Soyadı veya Ticaret Unvanı :  
 Adresi :  
 T.C. Kimlik Numarası/Vergi Numarası :

Aşağıda isimleri yazılı başkan ve üyelerden oluşan komisyonumuz .../.../..... günü saat .....’da toplanmış, ancak uzlaşma talep eden muhatabın komisyon toplantısına katılmaması/uzlaşma tutanağını imzalamaması/ihirazi kayıtlı imzalamak istemesi nedeniyle uzlaşma sonuçsuz kalmıştır.

| İdari Para Cezası<br>Tebliğatının Tarih ve Sayısı | İdari Para Cezası Miktarı<br>(Rakamla) | Komisyonun Teklif Ettiği Miktarlar<br>(Nihai Teklif) |         |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------|---------|
|                                                   |                                        | Rakamla                                              | Yazıyla |
|                                                   |                                        |                                                      |         |
|                                                   |                                        |                                                      |         |
|                                                   |                                        |                                                      |         |
|                                                   |                                        |                                                      |         |
| Toplam                                            |                                        |                                                      |         |

İş bu uzlaşma tutanağı üç (3) nüsha olarak tanzim edilmiş olup okunarak doğruluğu anlaşıldıktan sonra müştereken imza altına alınmıştır.

|                  |      |      |         |
|------------------|------|------|---------|
| İSİM             | İSİM | İSİM | İSİM    |
| Komisyon Başkanı | Üye  | Üye  | Muhatap |
| İMZA             | İMZA | İMZA | İMZA    |

Muhatap/Vekili

(Tutanağı imzalayan ve bir nüshasını tebellüğ eden)

Görüşmede hazır bulunanlar:

|      |      |
|------|------|
| İSİM | İSİM |
| İMZA | İMZA |

**T.C.**  
**GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI**  
**Uzlaşma Komisyonu Başkanlığı**

(UZLAŞILAMAYAN)

**UZLAŞMA TUTANAĞININ:**

Tarihi : .../.../.....  
Sayısı :  
Dosya No :

**MUHATABIN :**

Adı Soyadı veya Ticaret Unvanı :  
Adresi :  
T.C. Kimlik Numarası/Vergi Numarası :

Aşağıda isimleri yazılı başkan ve üyelerden oluşan komisyonumuz muhatabın katılımıyla .../.../..... günü saat .....’da toplanmış, yapılan uzlaşma görüşmesinde muhatap tarafından ileri sürülen hususlar ve talep edilen miktarlar Komisyonumuzca kabul edilmediğinden uzlaşmaya varılamamıştır. Ancak, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Kapsamında Uygulanan İdari Para hükümleri Cezalarına İlişkin Uzlaşma Yönetmeliği uyarınca, muhatabın komisyonun teklif ettiği nihai miktarları kabul ettiğini idari para cezasının iptali için öngörülen dava açma süresinin son günü mesai saati bitimine kadar bir dilekçe ile ilgili Bakanlık veya Valilik birimine bildirdiği takdirde, bu tarih itibarıyla uzlaşma sağlanmış sayılacak ve buna göre işlem tesis edilecektir.

| İdari Para Cezası<br>Tebliğatının Tarih ve Sayısı | İdari Para Cezası<br>Miktarı (Rakamla) | Komisyonun Teklif Ettiği Miktarlar<br>(Nihai Teklif) |         |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------|---------|
|                                                   |                                        | Rakamla                                              | Yazıyla |
|                                                   |                                        |                                                      |         |
|                                                   |                                        |                                                      |         |
|                                                   |                                        |                                                      |         |
|                                                   |                                        |                                                      |         |
| Toplam                                            |                                        |                                                      |         |

İş bu uzlaşma tutanağı üç (3) nüsha olarak tanzim edilmiş olup okunarak doğruluğu anlaşıldıktan sonra müştereken imza altına alınmıştır.

|                  |      |      |         |
|------------------|------|------|---------|
| İSİM             | İSİM | İSİM | İSİM    |
| Komisyon Başkanı | Üye  | Üye  | Muhatap |
| İMZA             | İMZA | İMZA | İMZA    |

Muhatap/Vekili  
(Tutanağı imzalayan ve bir nüshasını tebellüğü eden)  
Görüşmede hazır bulunanlar:

|      |      |
|------|------|
| İSİM | İSİM |
| İMZA | İMZA |

**FINANSAL TÜKETİCİLERDEN ALINACAK ÜCRETLERE İLİŞKİN USÛL VE ESASLAR  
HAKKINDA TEBLİĞ  
BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1 –** (1) Bu Tebliğin amacı, kuruluşlar tarafından finansal tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin olarak faiz veya kâr payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usûl ve esasları belirlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 –** (1) Bu Tebliğ bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar ile bu kuruluşlar tarafından finansal tüketiciye sunulan ürün veya hizmetleri kapsar. İlgili mevzuat çerçevesinde finansal tüketicilerin menkul kıymet ve sigortacılık işlemleri ile çek, senet ve teminat mektubu işlemleri karşılığında kuruluşların talep edebilecekleri ücretler işbu Tebliğ kapsamında değildir.

**Dayanak**

**MADDE 3 –** (1) Bu Tebliğ, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 4 üncü maddesinin üçüncü fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 –** (1) Bu Tebliğin uygulanmasında;

- a) ATM: Otomatik para çekme işleminin yanı sıra diğer bankacılık işlemlerinin tamamının veya bir bölümünün gerçekleştirilmesine imkân veren elektronik işlem cihazlarını,
- b) Banka: 19/10/2005 tarihli ve 5411 sayılı Bankacılık Kanununun 3 üncü maddesinde tanımlanan bankaları,
- c) Birlikler: Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Katılım Bankaları Birliği ve Finansal Kiralama, Faktoring ve Finansman Şirketleri Birliğini,
- ç) EFT işlemleri: Merkez Bankasının sahibi olduğu Elektronik Fon Transfer Sistemi kullanılarak gerçekleştirilen ödeme işlemlerini,
- d) Finansal tüketici: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan tüketicilerden kuruluşlarca kendisine ürün veya hizmet sunulan tüketiciyi,
- e) Hesap: Finansal tüketicinin vadeli, vadesiz mevduat hesabı ile katılma ve özel cari hesabını,
- f) Kalıcı veri saklayıcısı: Kanunun 3 üncü maddesinde tanımlanan kalıcı veri saklayıcısını,
- g) Kanun: 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- ğ) Kart çıkaran kuruluş: 23/2/2006 tarihli ve 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 3 üncü maddesinde tanımlanan kart çıkaran kuruluşları,
- h) Kuruluşlar: Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşları,
- ı) Merkez Bankası: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Anonim Şirketini,
- i) Onay: Yazılı olarak, kalıcı veri saklayıcısı yoluyla veya kaydı tutulan telefon kullanılarak veya Merkez Bankasıyla uygun görülecek yöntemlerden herhangi biri ile ulaştırılan önerinin finansal tüketici tarafından açıkça kabul edilmesini ya da finansal tüketici tarafından ulaştırılan önerinin kuruluşlar tarafından kabul edilmesini,
- j) Ücret: Finansal tüketiciden faiz, kâr payı, vergi, fon ve benzeri yasal giderler dışında talep edilen ücret, komisyon, masraf ve benzeri adlar altındaki her türlü parasal tutarı ve oranı, ifade eder

## İKİNCİ BÖLÜM

### Sözleşme Esasları, Ürün veya Hizmetlerin Sınıflandırılması

#### Sözleşme esasları

**MADDE 5 –** (1) Kuruluşlar ile finansal tüketiciler arasında düzenlenen sözleşmeler ve yapılan bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı vasıtasıyla finansal tüketiciye verilir.

(2) Kâğıt üzerinde düzenlenecek sözleşmelerde, “Sözleşmenin bir nüshasını elden aldım.” şeklindeki ibarenin finansal tüketici tarafından yazılmasının sağlanması zor unludur. Görme engelli tüketicilerde bu şart aranmaz.

(3) Sözleşmeler kapsamında ücret alınabilecek her bir ürün veya hizmet için finansal tüketicinin onayının alınması zorunludur. Sözleşmede ücreti belirlenmiş olan ürün ve hizmetler haricinde bir ürün veya hizmetin kuruluşlar tarafından ücret karşılığı verilebilmesi için işlemin gerçekleştirildiği alanın yapısına uygun bir şekilde, finansal tüketiciye işlem öncesinde ücrete ilişkin bilgi verilmesi ve finansal tüketicinin onayının alınması gerekmektedir. Kuruluşlar tarafından finansal tüketicinin onayının alındığı ispat edilemediği takdirde, onay alınmamış sayılır.

(4) Finansal tüketiciler ile yapılacak sözleşmeler kapsamında sunulacak ürün veya hizmetlerin ücret tarifesi ve bilgi verilmesi gereken diğer hususları göstermek üzere sözleşmeye ilişkin her bir ürün veya hizmetin asgari olarak; adı ya da tanımı, vadesi ya da süresi, tahsil edilecek faiz, kâr payı veya ücret kalemleri ile bunların tahsil yöntemi, geçerli olduğu süre, geçerlilik süresi sonunda yapılacak değişikliğin tutarı, oranı ya da değişikliğin hangi esasa göre yapılacağı hususlarını içerecek şekilde bilgilendirme formu hazırlanması zorunludur. Bilgilendirme formu sözleşmenin ayrılmaz bir parçasıdır. Sözleşmenin yazılı olarak kurulması durumunda bu formun taraflarca imzalanmış bir nüshasının finansal tüketiciye verilmesi zorunludur. Kalıcı veri saklayıcısı ve kayıt altına alınan telefon aracılığıyla kurulan sözleşmelerde finansal tüketici kullanılan araca uygun şekilde bilgilendirilir. İspat yükü kuruluşlara aittir.

(5) Kuruluşlar tarafından sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin sigorta sözleşmelerinin, ürün veya hizmetlere ilişkin sözleşmelerden ayrı olarak düzenlenmesi zorunludur.

#### Ücretlerin sınıflandırılması

**MADDE 6 –** (1) Kuruluşlar tarafından ücretlendirilebilecek olan ürün veya hizmetler Ek-1’de sınıflandırılmıştır. Bu sınıflandırmanın, işlemlerin finansal niteliklerine göre ayrımı Merkez Bankasının uygun görüşü alınarak Birlikler tarafından yapılır. Bu Tebliğ ve ekinde yer alanların dışında herhangi bir ürün veya hizmet için ücret alınamaz ancak, üçüncü kişilere ödenen tutarlar finansal tüketiciye aynen yansıtılabilir.

(2) Bu sınıflandırmada yer almayan, yeni bir ürün veya hizmet grubunun belirlenmesi veya yeni bir ücret kaleminin oluşturulabilmesi için ilgili kuruluş tarafından Merkez Bankasından izin alınması zorunludur. Merkez Bankası gerekli gördüğü hallerde Ek-1’deki listeyi değiştirmeye yetkilidir. Ek-1’deki listenin Merkez Bankası tarafından değiştirilmesi durumunda, kuruluşlar değişikliğin yapıldığı tarihi takip eden ayın sonuna kadar yeni sınıflandırmaya intibak etmekle yükümlüdür.

### **Ücretlerin değiştirilmesi**

**MADDE 7 –** (1) Bu Tebliğdeki ücret ve parasal sınırlar her yıl azami, Türkiye İstatistik Kurumunca bir önceki yılsonu itibarıyla açıklanan yıllık tüketici fiyat endeksi artışı oranında artırılarak kuruluşların internet sitesinde ilan edilir. Kuruluşlar sözleşmede belirledikleri ücretlere ilişkin artışları, artış uygulanmaya başlanmadan en az otuz gün önce finansal tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı yoluyla veya kaydı tutulan telefon vasıtasıyla bildirmek zorundadır. Bu bildirim üzerine finansal tüketicinin kendisine bildirim yapıldığı tarihten itibaren onbeş gün sonrasına kadar ürünün veya hizmetin kullanımından vazgeçme hakkı vardır. Bu hakkın kullanılması hâlinde uygulanacak ücret artışının yürürlüğe girdiği tarihten itibaren ilave ücret alınmaz. Kuruluşlar, vazgeçme hakkını kullanan finansal tüketiciye uyuşmazlık konusu ürün veya hizmeti vermeyi durdurabilir. Finansal tüketicinin ürünü kullanmaya veya hizmeti almaya devam etmesi hâlinde, değişikliğin kabul edildiği varsayılır.

### **Ücretlerin iadesi**

**MADDE 8 –** (1) Tahsil edilen ücretlerin, kuruluşların karar birimleri veya adli, idari ve yetkili diğer makamların kararları neticesinde finansal tüketiciye iadesinin gerekmesi hâlinde, iadesi gereken tutar ve tahsil yöntemi hakkında kalıcı veri saklayıcısı yoluyla veya kaydı tutulan telefon ile finansal tüketiciye bilgilendirme yapılır. Kuruluşlar iadesine karar verilen tutarın finansal tüketicinin bildireceği hesaba ücretsiz şekilde gönderilmesine veya finansal tüketicinin talebine istinaden nakden ödenmesine imkân sağlayacak sistemi kurmakla yükümlüdür.

### **Bilgilendirme**

**MADDE 9 –** (1) Finansal tüketicilerden alınacak faiz, kâr payı, ücret ve diğer kesintilere ilişkin güncel bilgiler açık, anlaşılır ve kolay erişilebilir bir şekilde kuruluşların internet sitelerinde karşılaştırmaya uygun bir biçimde yer alır. Bu bilgilerde değişiklik olması hâlinde internet sitesi eşzamanlı olarak güncellenir. Kuruluşlar, kredi ürünlerinin kullanılması hâlinde ortaya çıkacak faiz, kâr payı oranı ve ücret bilgilerini detaylı bir şekilde gösteren hesaplama araçlarını internet sitelerinde sunmakla yükümlüdür.

(2) Kuruluşlar finansal tüketicinin onayını almaksızın yaptığı bildirimlerden ücret alamaz. Onay alındığı takdirde bildirim işlemi için alınacak ücret üçüncü kişilere ödenen tutarı geçemez. İlgili mevzuat gereği belirli bir şekilde yapılması zorunlu olan bildirim ve işlemlerden maliyetleri kadar ücret alınabilir.

(3) Gerçekleştirilen işlemlere ilişkin olarak işlem anında verilecek işlem fişi, sözleşme ve bilgilendirmeye ilişkin diğer evrak ayrıca ücretlendirilemez.

(4) Finansal tüketicilerin sözleşme, işlem fişi ve benzeri dokümanların bir örneğini talep etmeleri hâlinde, kuruluşlarca ilgili dokümanın düzenlenme tarihinden sonraki ilk yıl için herhangi bir ücret alınmaz. İlgili dokümanın düzenlenme tarihinden itibaren bir yılın üzerinde sürenin geçmesi hâlinde, finansal tüketiciye bilgi verilme suretiyle, yapılan işlemle orantılı olacak şekilde makul bir ücret alınabilir.

(5) Bu Tebliğin yürürlük tarihinden sonra düzenlenecek yazılı sözleşme ve bilgilendirme form içeriklerinin bir örneğine kuruluşların internet sitelerinde ücretsiz erişim imkânı sağlanır.

(6) Merkez Bankası bilgilendirmelerde veya onay alınmasında kullanılan yöntemlerin etkin olmadığı kanaatine varırsa, her bir ürün veya hizmet bazında belirlenecek yöntemlerin kullanılmasını zorunlu tutabilir.

(7) Gerçekleştirilen işlemlerde ücret bilgisine işlem fişi üzerinde açıkça yer verilmesi zorunludur.

(8) Kuruluşlar bu Tebliğe konu ücretlerin azami ve asgari güncel tutarları ile oranlarını Merkez Bankasınca belirlenecek kanallarda ve yöntemle ilân etmekle yükümlüdür.

(9) Kuruluşlar tarafından süreklilik arz etmeyen para transferleri, fatura tahsilâtı gibi anlık işlem ve hizmetlerden ücret tahsil edilmeden önce, işlemin gerçekleştirildiği alanın yapısına uygun bir şekilde finansal tüketicinin onayının alınması sonrası işlem gerçekleştirilir. Bu işlemlere ilişkin ücretlere sözleşmede yer verilme şartı aranmaz

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Ürün veya Hizmetlere İlişkin Özel Hükümler

#### Tüketici ve konut finansmanı kredilerine ilişkin ücretler

**MADDE 10 –** (1) Finansal tüketicilere kullanılacak krediler için kredi ihtiyacının karşılanmasına olanak sağlayan sistemin işletilmesi ve operasyonel süreçlerin yönetilmesi amacıyla alınan tahsis ücreti dışında, istihbarat ücreti, kredi işlem fişi ücreti, ödeme planı değiştirme ücreti, değişken taksitli ödeme planı ücreti gibi her ne ad altında olursa olsun başkaca bir ücret alınamaz. Kredi tahsis ücreti, kullanılan kredi anaparasının binde beşini geçemez. Merkez Bankası, gerekli gördüğü hallerde bu sınırı artırmaya ve azaltmaya yetkilidir. (2) Taşınır ve taşınmazlara ilişkin rehin, ipotek ve ekspertiz işlemlerinde yalnızca üçüncü kişilere ödenen ücretler alınabilir.

(3) Reddedilen kredi taleplerinden bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler hariç olmak üzere herhangi bir ücret alınamaz.

(4) Konut finansmanı sözleşmelerinde faiz oranı veya kâr payının sabit olarak belirlenmesi hâlinde, krediyi tahsis eden kuruluş nezdinde sözleşmede yer verilmek suretiyle, bir veya birden fazla taksit ödemesinin vadesinden önce yapılması ile kredinin faiz oranı veya kâr payında finansal tüketici lehine mutabık kalınarak değişiklik yapılması hâllerinde, Kanunun 37 nci maddesinde yer alan erken ödeme tazminatı haricinde hiçbir ücret alınamaz. T ahsil edilebilecek erken ödeme tazminatı ise yapılacak faiz veya kâr payı indirimi tutarını aşamaz. (5) Finansal tüketicilerin ilgili kuruluşlardan borçlarının bulunmadığına dair talep ettikleri bilgi yazıları için bir defaya mahsus olmak üzere ücret alınamaz.

(6) Kredili mevduat hesaplarından kullanılan krediler ile kredi kartlarından yapılan taksitli nakit avans işlemleri için ücret tahsil edilemez. Nakit avans kullanılması dur umunda tahsil edilen ücret, avans tutarının yüzde birini geçemez.

(7) Belirli süreli kredi sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, bu hesaba ilişkin herhangi bir ücret alınamaz. Bu hesap, finansal tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması hâlinde kredinin ödenmesi ile kapanır.

(8) Finansal tüketicinin onayı olmaksızın, belirli süreli kredi sözleşmesi ile ilişkili bir kredili hesap sözleşmesi yapılamaz ve kredi tahsilâtları bu hesaptan gerçekleştirilemez.

#### Banka ve kredi kartı ücretleri

**MADDE 11 –** (1) Kart çıkaran kuruluşlar, yıllık üyelik ücreti ve benzeri ad altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı türü sunmak zorundadır. Finansal tüketiciler tarafından yapılan ücretsiz kredi kartı başvurularının kuruluşlarca reddedilmesi hâlinde, bu başvuruya istinaden yıllık üyelik ücreti olan kredi kartı verilemez. Kart çıkaran kuruluşlar yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı limiti belirlerken, yıllık üyelik ücreti bulunan kredi kartı değerlendirme kriterlerini aynen uygulamakla yükümlüdür. Finansal tüketicilerin yıllık üyelik ücreti bulunan

kredi kartının limiti aynı kalmak kaydıyla yıllık üyelik ücreti bulunmayan kredi kartı ile değiştirme talepleri, kart çıkaran kuruluşlar tarafından yerine getirilmek zorundadır.

(2) Finansal tüketicinin kredi kartı iptal talepleri, ilgili kredi kartıyla ilişkilendirilen herhangi bir borç bakiyesi bulunduğu gerekçe gösterilerek reddedilemez. Bu şekilde iptal edilen kredi kartlarının borç geri ödeme dönemlerinde yıllık üyelik ücreti tahsil edilemez.

3) Banka kartları ile sanal kredi kartlarından yıllık üyelik ücreti alınmaz.

(4) Birinci ve ikinci fıkralarda yer verilen kartlar dışındaki kredi kartları özelliklerine göre yıllık olarak belirlenen tutar kadar ücretlendirilebilir. Asıl karta bağlı olarak sunulan her bir ek kredi kartının yıllık üyelik ücreti, asıl kartın yıllık üyelik ücretinin yüzde ellisini geçemez.

(5) Kredi kartı yıllık üyelik ücreti, ancak finansal tüketiciciyi borçlandıran nitelikteki ilk kullanımı müteakip ve yıllık olarak tahakkuk ettirilebilir.

(6) Kesintisiz olarak, en az yüzseksen gün süreyle hareket görmeyen kredi kartları hareketsiz kart kabul edilir ve bu kartlara hareketsiz kaldığı müddetçe yıllık üyelik ücreti yansıtılamaz. Kuruluşlar, finansal tüketiciciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla veya kaydı tutulan telefon ile önceden bilgi vermek suretiyle bu nitelikteki kredi kartlarını kapatma hakkına sahiptir.

(7) Hareketsiz kartlarda tahsil edilemeyen kredi kartı yıllık üyelik ücretleri, tahakkuk tarihinden itibaren en fazla son oniki aylık dönem için sonradan tahsil edilmek üzere beklenebilir. Bu dönem zarfında yıllık üyelik ücretlerinin tahsili için icra takibi yapılamaz. Bu ücretler için faiz veya kâr payı işletilemez ve Kredi Kayıt Bürosu ile Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi bildirimleri yapılmaz. Anılan oniki aylık dönem sonunda kredi kartı yıllık üyelik ücretlerinin tahsil edilememesi hâlinde ise bu ücretler iptal edilir. Finansal tüketici kredi kartı yıllık ücretinin tahsili amacıyla kredilendirilemez.

(8) Hesap özeti gönderimi, sanal kart oluşturma ve kullanımı ile bir takvim yılı içerisinde kayıp, çalıntı ve benzeri nedenler dolayısıyla gerçekleştirilen iki adede kadar kart yenileme karşılığında ücret alınmaz. İkiden sonraki kart yenilemelerinde ise finansal tüketiciden maliyet kadar ücret alınabilir.

### **Para ve kıymetli maden transfer işlemleri**

**MADDE 12 – (1)** Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşun işlem alanlarından herhangi birini kullanmak suretiyle kendi hesabına para yatırması ile hesabın bulunduğu şubeden finansal tüketici adına üçüncü kişilerin para yatırması işlemlerinden ücret alınmaz.

(2) Gelen veya giden elektronik fon transfer sistemi işlemlerinde, finansal tüketicinin hatası nedeniyle para iadesi gereken durumlarda, Merkez Bankasına ödenen masraflar dışında finansal tüketiciden herhangi bir ücret alınmaz. Havalenin iadesi, reddi, devri ya da havale işlemine dair bilgi değişikliği işlemlerinden bir kamu kurum ve kuruluşuna veya üçüncü kişilere ödenen ücretler dışında ücret alınmaz.

(3) EFT işlemlerinden alınacak ücret işlem tutarının 1.000 TL ve altında olması hâlinde mobil bankacılık uygulamaları ve internet bankacılığı aracılığıyla yapılan işlemler ile düzenli ödemelerde 1 TL'yi, ATM'den yapılan işlemlerde 2 TL'yi, diğer kanallar ile yapılan işlemlerde ise 5 TL'yi geçemez. İşlem tutarının 1.000 TL ile 50.000 TL arasında olması hâlinde bu sınırlar sırasıyla 2 TL, 5 TL ve 10 TL olarak, işlem tutarının 50.000 TL üzerinde olması durumunda ise 25 TL, 50 TL ve 100 TL olarak uygulanır. Merkez Bankası Ödeme Sistemlerinin resmi kapanış saatinden en erken 90 dakika önce olmak kaydıyla kuruluş ile finansal tüketici arasındaki sözleşmede geç işlemler olarak belirlenen EFT işlemlerinde anılan sınırlar yüzde elli artırımı olarak uygulanır.

Havale işlemlerinde ise uygulanacak azami ücretler EFT işlemleri için belirtilen ayrımlara tabi olarak ilgili ücretlerin yarısı oranında uygulanır. Kuruluşlarca gerçekleştirilen uluslararası fon transferi ve mesajlaşma işlemlerinin ücretleri ise finansal tüketici ile kuruluş arasında düzenlenen sözleşme ile belirlenir.

(4) Kuruluşlarda herhangi bir hesabı bulunmayan finansal tüketicilerin gerçekleştirdiği para transfer işlemlerinde, bu işlemler gerçekleşmeden önce finansal tüketiciye ilgili ücrete dair bilgi verilir. İşlem tutarı ve ücret bilgisi işlem fişi üzerinde açıkça gösterilir.

(5) Kıymetli maden transfer işlemlerinden alınacak ücret, transfer sistemini işleten kuruluş tarafından işlem başına belirlenen transfer komisyonu/ücreti ile bu komisyonun/ücretin azami yüzde onbeşine kadar belirlenebilecek tutar toplamını aşamaz. Para transfer işlemlerine ilişkin yukarıdaki hükümler uygun düştüğü ölçüde kıymetli maden transfer işlemleri için de uygulanır.

#### **Mevduat ve katılım fonu işlemleri**

**MADDE 13 – (1)** Finansal tüketicilerin açtıkları mevduat ve katılım fonu hesaplarının açılış işlemlerinde katılan operasyonel süreçler ve hesapların işletimi, hesapların işleme hazır bulundurulması, saklama hizmeti verilmesi ve bilgi işlem sistemi yatırımları kapsamında ücret alınmaz.

#### **ATM kullanımı ve kiralık kasa hizmeti**

**MADDE 14 – (1)** Finansal tüketicinin hesabının bulunduğu kuruluşa ait ATM'lerden kendi hesabı için para yatırma, bakiye sorgulama ve ilgili kuruluş tarafından belirlenen limit dâhilinde yapılan para çekme işlemlerinden ücret alınmaz.

(2) Yurtiçi başka kuruluş ATM'si vasıtası ile gerçekleştirilen işlemlerden alınabilecek ücret, diğer kuruluşa işlem karşılığı ödenen tutar ile bu tutarın azami yüzde onbeşine kadar belirlenebilecek tutar toplamını aşmayacak şekilde, finansal tüketici ile ilgili kuruluş arasında düzenlenen sözleşme çerçevesinde belirlenir veya işlem anında finansal tüketicinin onayı alınarak tahsil edilebilir. Diğer kuruluşa işlem karşılığı ödenen tutarda Merkez Bankasının uygun görüşü alınarak değişiklik yapılabilir.

(3) Kiralık kasa ziyaretine ilişkin herhangi bir ücret alınmaz. Kiralık kasa depozito bedeli kiralanan kasanın bir yıllık kira bedelini aşamaz. Kiralık kasa hizmetinin sona ermesi hâlinde, kiralık kasaya ilişkin finansal tüketici tarafından verilen bir hasar, ödenmeyen kira bedelleri ve kiralık kasa sözleşmesinden doğan diğer borçlar dolayısıyla ortaya çıkan tutar depozito bedelinden düşülerek kalan tutar derhal iade edilir.

#### **Kampanyalar ve özel hizmetler**

**MADDE 15 – (1)** Kuruluşların birden fazla ürün veya hizmeti bir arada sunmalarına imkan veren ürün veya hizmet paketlerinde ürün veya hizmetlerin ayrı ayrı sunulmasında elde edilebilecek ücret toplamını aşmayacak şekilde ücret tahsil edilebilir. Bu Tebliğ kapsamında sınırlama getirilmiş ürün veya hizmetler herhangi bir paket içeriğinde yer alamaz. Ayrıca, kuruluşlar çeşitli ürün veya hizmetlerini finansal tüketici yararna özellikler barındıracak şekilde kampanya düzenleyebilirler. Bu kampanyalar kapsamında finansal tüketicinin talebine sunulan ürün veya hizmetlerden ücret tahsil edilebilir. Bunların dışında kuruluşlar finansal tüketicinin talebi ve bilgilendirilmesi suretiyle sundukları özellikli ürün veya hizmetlerden de finansal tüketici ile mutabık kalarak ücret tahsil edebilirler.

(2) Kuruluşların finansal tüketicinin harcama, talimat gibi taahhütler karşılığı belirli bir ürün veya hizmetten faydalanmasını sağlayan uygulamalarında, ilgili taahhüdün yerine getirilememesi hâlinde peşin olarak verilen puan veya faydalanılan ürün veya hizmet bedelinin taahhülle karşılanamayan kısmı dışında herhangi bir ceza bedeli tahsil edilemez.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Son Hükümler**

#### **Yürürlük**

**MADDE 16 –** (1) Bu Tebliğ yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 17 –** (1) Bu Tebliğ hükümlerini Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Başkanı yürütür.

---

**Ek-1****Ürün veya Hizmet Sınıflandırmaları**

---

**1. Bireysel Krediler****1.1. Tahsis Ücreti****1.2. Ekspertiz Ücreti****1.3. Taşınır ve Taşınmaz Rehin Tesis Ücreti**

---

**2. Mevduat/Katılım Fonu****2.1. Para Çekme Ücreti**

---

**3. Para ve Kıymetli Maden Transferleri****3.1. Elektronik Fon Transferi/Kıymetli Maden Transferi Ücreti****3.2. Havale Ücreti****3.3. Uluslararası Fon Transferi ve Mesajlaşma Ücreti**

---

**4. Kredi Kartları****4.1. Yıllık Üyelik Ücreti****4.2. Ek Kart Yıllık Üyelik Ücreti****4.3. Nakit Avans Çekim Ücreti**

---

**5. Diğer****5.1. Kiralık Kasa Ücreti****5.2. Kampanyalı Ürün veya Hizmetler Ücreti****5.3. Aracılık Hizmetleri Ücreti****5.4. Arşiv - Araştırma Ücreti****5.5. Onaya Bağlı Bildirim Ücreti****5.6. Başka Kuruluş ATM'sinden Yapılan İşlem Ücreti**

**TEBLİĞ**

**Ticaret Bakanlığından:**

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNUN  
77 NCİ MADDESİNE GÖRE 2020 YILINDA UYGULANACAK  
OLAN İDARİ PARA CEZALARINA İLİŞKİN TEBLİĞ**

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 –** (1) Bu Tebliğin amacı, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 nci maddesinde düzenlenmiş olan idari para cezalarının, 23/12/2019 tarihli ve 30987 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği (Sıra No: 512)’nde 2019 yılı için yeniden değerlendirme oranı olarak tespit edilen % 22,58 (yüzde yirmiiki virgül ellisekiz) oranında artırılarak yeniden belirlenmesidir.

**Dayanak**

**MADDE 2 –** (1) Bu Tebliğ, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 nci maddesi ile 84 üncü maddesinin birinci fıkrasına ve 30/3/2005 tarihli ve 5326 sayılı Kabahatler Kanununun 17 nci maddesinin yedinci fıkrasına dayanılarak hazırlanmıştır

**Ceza miktarları**

**MADDE 3 –** (1) 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 nci maddesi uyarınca 1/1/2020 ile 31/12/2020 tarihleri arasında uygulanacak idari para cezası miktarları aşağıdaki şekilde belirlenmiştir

| <b>6502 sayılı Kanunun 77 ci maddesinin;</b> | <b>TL</b>  |
|----------------------------------------------|------------|
| Birinci fıkrasındaki ceza miktarı            | 415        |
| İkinci fıkrasındaki ceza miktarı             | 415        |
| Üçüncü fıkrasındaki ceza miktarı             | 2.092      |
| Dördüncü fıkrasındaki ceza miktarları        | 41.910     |
|                                              | 2.092      |
| Beşinci fıkrasındaki ceza miktarı            | 209.562    |
| Altıncı fıkrasındaki ceza miktarı            | 415        |
| Yedinci fıkrasındaki ceza miktarı            | 209.562    |
| Sekizinci fıkrasındaki ceza miktarları       | 10.478.218 |
|                                              | 1.047.818  |

|                                                                |           |                      |
|----------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| Dokuzuncu fıkrasındaki ceza miktarları                         |           | 10.475               |
|                                                                |           | 209.562              |
|                                                                |           | 20.953               |
| Onuncu fıkrasındaki ceza miktarları                            |           | 209.562              |
|                                                                |           | 20.953               |
|                                                                |           | 2.092                |
| On birinci fıkrasındaki ceza miktarı                           |           | 20.953               |
| On ikinci fıkrasındaki ceza miktarları                         | (a) bendi | 20.953               |
|                                                                | (b) bendi | 419.126              |
|                                                                | (c) bendi | 10.476               |
|                                                                |           | 209.563              |
|                                                                | (ç) bendi | 10.475               |
|                                                                | (d) bendi | 104.781              |
|                                                                | (e) bendi | 104.781              |
|                                                                | (f) bendi | 52.388               |
|                                                                | (g) bendi | 10.475               |
| On üçüncü fıkrasındaki ceza miktarları                         |           | 10.475               |
|                                                                |           | 104.781              |
| On dördüncü fıkrasındaki ceza miktarları                       |           | 209.562              |
|                                                                |           | 10.475               |
| On beşinci fıkrasındaki ceza miktarının alt sınırı             |           | 52.388               |
| On altıncı fıkrasındaki ceza miktarı                           |           | 415                  |
| On sekizinci fıkrasındaki ceza miktarının alt ve üst sınırları |           | 2.092 - 104.781      |
| On dokuzuncu fıkrasındaki ceza miktarının alt ve üst sınırları |           | 52.388 - 209.564.436 |

**Yürürlük****MADDE 4** – (1) Bu Tebliğ 1/1/2020 tarihinde yürürlüğe girer.**Yürütme****MADDE 5** – (1) Bu Tebliğ hükümlerini Ticaret Bakanı yürütür

**TEBLİĞ**

**Ticaret Bakanlığından:**

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNUN  
68 İNCİ VE TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ YÖNETMELİĞİNİN  
6 NCI MADDELERİNDE YER ALAN PARASAL SINIRLARIN  
ARTIRILMASINA İLİŞKİN TEBLİĞ**

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 –** (1) Bu Tebliğin amacı, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci maddesinin birinci fıkrası ile 27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı maddesinin birinci fıkrasında belirtilen parasal sınırların, 23/12/2019 tarihli ve 30987 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Vergi Usul Kanunu Genel Tebliği (Sıra No: 512)’nde 2019 yılı için yeniden değerlendirme oranı olarak tespit edilen % 22,58 (yüzde yirmiiki virgül ellisekiz) oranında artırılarak yeniden belirlenmesidir.

**Dayanak**

**MADDE 2 –** (1) Bu Tebliğ, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 inci maddesinin birinci ve dördüncü fıkraları ile 84 üncü maddesinin birinci fıkrası ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6 ncı maddesinin birinci ve dördüncü fıkralarına dayanılarak hazırlanmıştır.

**Parasal sınırlar**

**MADDE 3 –** (1) 2020 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerine yapılacak başvurularda değeri:  
a) 6.920 (altıbindokuzyüzyimi) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri,  
b) Büyükşehir statüsünde olan illerde 6.920 (altıbindokuzyüzyirmi) Türk Lirası ile 10.390 (onbinüçyüzdoksan) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,  
c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 10.390 (onbinüçyüzdoksan) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,  
ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 6.920 (altıbindokuzyüzyir mi) Türk Lirası ile 10.390 (onbinüçyüzdoksan) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri,  
görevlidir.

**Yetki**

**MADDE 4 –** (1) İl Tüketici Hakem Heyetleri il sınırları içinde, İlçe Tüketici Hakem Heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici Hakem Heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen Tüketici Hakem Heyeti yetkilidir.

(2) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetine yapılabilir.

(3) İkinci fıkra uyarınca başvuru yapılabilecek ilçede Tüketici Hakem Heyetinin kurulmaması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili Tüketici Hakem Heyetine intikal ettirilir.

**Yürürlük**

**MADDE 5** – (1) Bu Tebliğ 1/1/2020 tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 6** – (1) Bu Tebliğ hükümlerini Ticaret Bakanı yürütür.

**6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUNUN  
77 NCİ MADDESİNDE YER ALAN GAYRİSAFİ GELİRİN  
TESPİTİNE İLİŞKİN TEBLİĞ**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar**

**Amaç ve kapsam**

**MADDE 1 –** (1) Bu Tebliğin amacı, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 nci maddesinde yer alan gayrisafi gelirin tespitine ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

**Dayanak**

**MADDE 2 –** (1) Bu Tebliğ, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 77 nci maddesinin yirminci fıkrası ve 84 üncü maddesinin birinci fıkrasında dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 3 –** (1) 6502 sayılı Kanunda ve bu Kanuna dayanılarak hazırlanan ikincil düzenlemelerde yer alan tanımlara ek olarak, bu Tebliğde geçen;

- a) Bakanlık: Ticaret Bakanlığını,
- b) Gayrisafi gelir: Kanunda öngörülen aykırılıklara ilişkin olarak uygulanabilecek idari para cezasının hesaplanmasında bu Tebliğ hükümlerine göre idarece belirlenen tutarı,
- c) Kanun: 6502 sayılı Kanunu,
- ç) Proje: Ön bilgilendirme formunda, sözleşmesinde, ticari reklam ve ilanında veya yapılan tanıtımında yer verilen bağımsız bölümler ve varsa bu bağımsız bölümler ile bir bütün oluşturan ortak kullanım alanları, sosyal tesisler ve çevre düzenlemesi ile bunlardan yararlanmaya ilişkin unsurları oluşturan birbirleriyle bağlantılı tüm yapıları, ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM**

**Gayrisafi Gelirin Tespitine İlişkin Esaslar**

**Gayrisafi gelirin tespiti**

**MADDE 4 –** (1) Gayrisafi gelir;

- a) Bilanço esasına göre defter tutanlar için net satış hasılatıdır.
- b) İşletme hesabı esasına göre defter tutan işletmeler için dönem içinde elde edilen hasılat ve diğer gelirler gelir kalemlerinin toplamıdır.
- c) Serbest meslek kazanç defteri tutanlar için indirimlerden sonraki kazancı içeren net hasılattır.

(2) Ön ödemeli konut ve ön ödemeli devre tatil satışlarında, gayrisafi gelirin hesabı için satıcı veya sağlayıcının sınıfı ve defter türüne bağlı olarak bu maddenin birinci fıkrasında yer alan tutarların yanı sıra bilgi ve belge talep edilen proje veya projeler kapsamında akdedilen sözleşmelere istinaden tahsil edilip alınan sipariş avansları hesabına kaydedilen veya kaydedilmesi gereken tutarlara ilişkin bilgileri içerir yeminli mali müşavir veya serbest muhasebeci mali müşavir raporu ve ekleri istenir. Söz konusu rapor ve eklerinin yedi gün içinde bilgiyi talep eden birime yazılı olarak iletilmemesi halinde, satıcı veya sağlayıcının

finansal tablolarında yer alan alınan sipariş avanslarına kayıtlı tutar ile akdedilen sözleşmeler için tahsil edilen ancak alınan sipariş avansları hesaplarına kaydedilmesi gerekirken başka hesaplarda muhasebeleştirilen tutarların tamamı dikkate alınarak gayrisafi gelir tespit edilir. (3) İş ortaklığı ve adi ortaklıklar için gayrisafi gelir, ortaklığın iş ve işlemleri için hazırlanan finansal tablolarda yer alan ve faaliyet alanına göre bu maddede belirtilen tutar veya tutarlar toplamıdır. Ortaklık iş ve işlemlerine ilişkin olarak ortaklık için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanunu hükümleri uyarınca defter tutulmaması ve finansal tabloların hazırlanmaması durumlarında, ortaklığı oluşturan satıcı veya sağlayıcıların ortaklık kapsamında gerçekleştirdikleri faaliyetleri için kendi defterlerine kaydettikleri ve bu maddede belirtilen tutarları oluşturan değerler toplamıdır.

(4) Sigorta şirketleri için gayrisafi gelir, aykırılığın tespit edildiği sigorta branşına bağlı olarak konsolideolmayan gelir tablosunda yer alan hayat branşı için hayat teknik gelir hesap grubunda bulunan yazılan primler (reasürör payı düşülmüş olarak) hesabında; hayat dışı branşı için hayat dışı teknik gelir hesap grubunda bulunan yazılan primler (reasürör payı düşülmüş olarak) hesabında; emeklilik branşı için ise emeklilik teknik gelirleri hesap grubunda yer alan tutar veya tutarlar toplamıdır.

5) Bankalar, kredi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlara ilişkin olarak Kanunun 77 nci maddesinin on beşinci fıkrası kapsamında gayrisafi gelirin hesabında;

a) Bankalar için 27/8/2013 tarihli ve 28748 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulunun 5491 sayılı Kurul Kararında yer alan Bankalarca Tüketici İlişkileri Koordinasyon Görevlisi Atanması Hakkında Usul ve Esaslar uyarınca Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumuna raporlanan ve Kanun kapsamında tüketicilerden elde edilen faiz/kar payı gelirleri ile ücret ve komisyon gelirleri toplamı dikkate alınır. Söz konusu tutarlara ilişkin öncelikle Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumundan; Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunda talep konusu bilginin bulunmaması durumunda da muhatap bankadan bilgi talep edilir. Bankanın yedi gün içinde talep edilen bilgiyi ilgili birime yazılı olarak iletmemesi halinde, konsolide olmayan gelir tablosunda (kar ve zarar cetvelinde) yer alan net faiz/kar payı gelirleri ile net ücret ve komisyon gelirleri toplamı gayrisafi gelir olarak dikkate alınır.

b) Finansal kiralama şirketleri için konsolide olmayan gelir tablosunda (kar ve zarar cetvelinde) yer alan kiralama gelirlerinden finansman giderlerinin indirilmesi sonucu bulunan tutar dikkate alınır.

c) Finansman şirketleri için konsolide olmayan gelir tablosunda (kar ve zarar cetvelinde) yer alan finansman kredilerinden gelirlerden finansman giderlerinin indirilmesi sonucu bulunan tutar dikkate alınır.

(6) Bankalar, kredi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar için Kanunun 77 nci maddesinin on dokuzuncu fıkrasının (b) bendi uyarınca uygulanabilecek ceza üst sınırının belirlenmesinde konsolide olmayan finansal durum tablosunda (bilançosunda) yer alan öz kaynak tutarı dikkate alınır.

(7) Gayrisafi gelirin tespit edilmesine ilişkin olarak görevlendirilen Bakanlık müfettişi veya personel, satıcı veya sağlayıcının gayrisafi gelirini Kanun kapsamında bu Tebliğde belirtilen hususları da dikkate alarak belirlemeye yetkilidir.

**ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**  
**Son Hükümler**

**Yürürlük**

**MADDE 5** – (1) Bu Tebliğ yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 6** – (1) Bu Tebliğ hükümlerini Ticaret Bakanı yürütür







# ÖNEMLİ NOT

---



