

# Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

TKHK · No: 6502

## **Madde 1**Amaç

Bu Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

## **Madde 2**Kapsam

Bu Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar.

## **Madde 3**Tanımlar

Bu Kanunun uygulanmasında;

- Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi,
  - Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dahil 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, vekalet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dahil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem,
  - Ayıplı mal: Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilanlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar,
  - Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına veya hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi,
  - Tüketici kredisi: Tüketicinin bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden nakit olarak aldığı kredi,
  - Konut finansmanı: Konut edinmeleri amacıyla tüketicilere kredi kullandırılması veya konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanması,
  - İş yeri dışında kurulan sözleşme: İş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurulan sözleşmeler,
- anlaşılır.

## **Madde 4**Temel ilkeler

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 kağıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir.

Kanunda öngörülen sözleşme ve belgelere ilişkin zorunlu içerik dışında düzenlenen her türlü

evrak, tüketici aleyhine delil teşkil edemez ve tüketici yönünden bağlayıcı değildir.

Tüketici yararına olan uygulamalar ile tüketici lehine olarak mahkeme kararı ile belirlenen hükümler bu Kanunun getirdiği koruyucu önlemlerden bağımsızdır.

#### **Madde 5**Tüketici sözleşmelerindeki haksız şartlar

Tüketicilerle akdedilen sözleşmelerde yer alan bir şartın haksız şart olarak kabul edilmesi için, dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartıdır.

Standart sözleşmede yer alan bir şartın önceden hazırlandığı ve özellikle de standart sözleşme niteliğinde olması nedeniyle tüketicinin sözleşmenin içeriğine etki edemediği her zaman kabul edilir.

Sözleşme şartlarının yazılı olması halinde, bunların açık ve anlaşılır bir dille kaleme alınmış olması gerekir. Sözleşmede yer alan bir şartın anlamı tüketici aleyhine belirsiz ise, tüketici lehine yorumlanır.

#### **Madde 6**Satıştan kaçınma

Vitrinde, rafta, elektronik satış platformlarında, açıkça görülebilir veya ulaşılabilir şekilde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz.

Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz.

Satıcı veya sağlayıcı tarafından aksine bir teamül, ticari örf veya haklı bir sebep yoksa; bir mal veya hizmetin satışının, o mal veya hizmetin kendisinden alınması veya başka bir mal veya hizmetin satın alınması şartına bağlanması yasaktır.

#### **Madde 7**Sipariş edilmeyen mal veya hizmetler

Sipariş edilmeyen mal veya hizmet sunulması halinde, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemez. Bu hallerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamaz.

Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü yoktur. Ayrıca bu mal veya hizmet, tüketici tarafından sipariş edilen mal veya hizmet zannedilerek kullanılmış ise, tüketici bunun bedelini ödemekle yükümlü değildir.

#### **Madde 8**Ayıplı mal

Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir.

### **Madde 9**Ayıplı maldan sorumluluk

Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür.

Satıcı, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan ya da üreticinin beyanından haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenmediğini, bu açıklamanın satış sözleşmesinin kurulması anında düzeltilmiş olduğunu veya satış sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile nedensellik ilişkisinin bulunmadığını ispatladığı takdirde ilgili açıklamadan sorumlu tutulmaz.

### **Madde 10**İspat yükü

Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, bu tarihte var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığının ispatı satıcıya aittir. Bu karine, malın veya ayıbın niteliği ile bağdaşmıyor ise uygulanmaz.

### **Madde 11**Tüketicinin seçimlik hakları

Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketici;

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

Tüketici, ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birini üretici veya ithalatçıya karşı da kullanabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesinde satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

### **Madde 12**Zamanaşımı

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 zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda, taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır.

Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.

### **Madde 13**Ayıplı hizmet

Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen reklam ve ilanlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan 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.

### **Madde 14**Ayıplı hizmetten sorumluluk

Sağlayıcı, hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlüdür. Hizmetin ayıplı ifa

edilmesi halinde, tüketici 15 inci maddede belirtilen seçimlik haklardan birini kullanabilir.

#### **Madde 15**Tüketicinin seçimlik hakları

Hizmetin ayıplı olması durumunda tüketici;

- a) Sözleşmeden dönme,
  - b) Hizmetin yeniden görülmesini isteme,
  - c) Ayıp oranında bedel indirimi,
  - ç) Hizmetin ayıpsız misli ile değiştirilmesi,
- haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanabilir.

#### **Madde 16**Zamanaşımı

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 zamanaşımına tabidir.

#### **Madde 17**Taksitle satış sözleşmeleri

Taksitle satış sözleşmesi, satıcı veya sağlayıcının malın teslimi veya hizmetin ifasını üstlendiği, tüketicinin de bedeli kısım kısım ödediği sözleşmelerdir.

Taksitle satış sözleşmesinin yazılı şekilde yapılması zorunludur. Sözleşmede; mal veya hizmetin peşin satış fiyatı, vadeli satış fiyatı, faiz miktarı ve faizin hesaplandığı yıllık oran, ödeme planı gibi bilgiler bulunur.

#### **Madde 18**Cayma hakkı

Tüketici, taksitle satış sözleşmesinin kurulmasından itibaren yedi 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.

#### **Madde 19**Temerrüt

Tüketicinin temerrüdü halinde, satıcı veya sağlayıcı, kalan borcun tamamının ifasını talep edebilmesi için, tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi ve muaccel hale gelen taksitler toplamının satış bedelinin en az onda birini oluşturması gerekir.

#### **Madde 20**Erken ödeme

Tüketici, borçlandığı toplam miktarı önceden ödeyebileceği gibi, bir taksit tutarından az olmamak şartıyla birden çok taksidi vadesinden önce de ödeyebilir. Erken ödeme halinde, satıcı veya sağlayıcı, faiz veya komisyonda indirim yapmakla yükümlüdür.

#### **Madde 21**Diğer hususlar

Taksitle satış sözleşmelerine ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

## **Madde 22**Tüketici kredisi sözleşmeleri

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 sözleşmedir.

Tüketici kredisi sözleşmesinin yazılı şekilde yapılması zorunludur. Sözleşmede; kredi tutarı, faiz oranı, yıllık maliyet oranı, ödeme planı, temerrüt faizi gibi hususlar yer alır.

## **Madde 23**Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

Kredi veren, tüketici kredisi sözleşmesinin kurulmasından makul bir süre önce, tüketicinin ihtiyaçlarını ve finansal durumunu göz önünde bulundurarak, tüketiciye sözleşme öncesi bilgi formu vermek zorundadır.

## **Madde 24**Cayma hakkı

Tüketici, kredi sözleşmesinin kurulmasından itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

## **Madde 25**Faiz oranı

Sözleşmede belirtilen akdi faiz oranı ile temerrüt faizi oranı, belirsiz olarak veya sadece sözleşmenin bir nüshasındaki şartlarla belirlenemez. Tüketici kredilerinde akdi faiz, etkin yıllık faizi aşmayacak şekilde belirlenir.

## **Madde 26**Sözleşmede değişiklik yapılması

Kredi veren, tüketici ile açıkça müzakere etmeden, sözleşme şartlarında tüketici aleyhine değişiklik yapamaz. Faiz oranında değişiklik yapılması halinde durum tüketiciye otuz gün önceden bildirilir.

## **Madde 27**Erken ödeme

Tüketici, vadesi gelmemiş bir veya birden çok taksit ödemesinde bulunabilir ya da kredi borcunun tamamını erken ödeyebilir. Bu hallerde kredi veren, erken ödenen miktara göre gerekli faiz ve komisyon indirimini yapmakla yükümlüdür.

## **Madde 28**Temerrüt

Belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde, tüketicinin taksitleri ödemede temerrüde düşmesi halinde, kredi veren, borcun tamamının ifasını talep edebilmesi için, tüketicinin birbirini izleyen en az iki taksidi ödemede temerrüde düşmesi ve kalan borcun tümünün ifasını talep etmeden önce tüketiciyi en az otuz gün süre vererek muacceliyet uyarısında bulunması zorunludur.

## **Madde 29**Sigorta, yan finansal ürün ve hizmet sunumu

Tüketici kredisi kullanılması, tüketicinin kredi verenin veya üçüncü bir tüzel kişinin akdettiği sigorta, yan finansal ürün veya hizmet sözleşmesine taraf olması şartına bağlanamaz. Ancak, tüketicinin yazılı talebi veya açık onayı olması kaydıyla bu ürün ve

hizmetler sunulabilir.

### **Madde 30**Bağlı krediler

Tüketici kredisi, belirli bir malın veya hizmetin tedarik edilmesine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için münhasıran kullanılıyorsa ve bu iki sözleşme objektif olarak ekonomik bir birlik oluşturuyorsa bağlı kredi sözleşmesi söz konusudur.

### **Madde 31**Diğer hususlar

Tüketici kredisi sözleşmelerine ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

### **Madde 32**Konut finansmanı sözleşmeleri

Konut finansmanı sözleşmesi, konut edinmeleri amacıyla tüketicilere kredi kullandırılması veya konutların finansal kiralama yoluyla tüketicilere kiralanmasına dair sözleşmedir.

### **Madde 33**Sözleşme öncesi bilgilendirme yükümlülüğü

Konut finansmanı kuruluşu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce tüketiciye sözleşme öncesi bilgi formu vermek zorundadır. Bilgi formunda, faiz oranı, yıllık maliyet oranı, temerrüt faizi gibi bilgiler yer alır.

### **Madde 34**Temerrüt

Belirli süreli konut finansmanı sözleşmelerinde, tüketicinin temerrüdü halinde konut finansmanı kuruluşunun sözleşmeyi feshedebilmesi için, tüketiciye otuz gün süre vererek muacceliyet ihtarında bulunması zorunludur.

### **Madde 35**Bağlı krediler

Konut finansmanı sözleşmesinin, belirli bir konutun tedarik edilmesi için münhasıran kullanılması halinde bağlı kredi hükümleri uygulanır.

### **Madde 36**Faiz oranı

Konut finansmanı sözleşmelerinde, faiz oranı belirsiz olarak veya sadece sözleşme şartlarıyla belirlenemez. Değişken faizli sözleşmelerde, referans faiz ve değişim periyodu sözleşmede belirtilir.

### **Madde 37**Erken ödeme

Tüketici, vadesi gelmemiş taksitleri veya borcun tamamını erken ödeyebilir. Bu durumda, konut finansmanı kuruluşu gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür. Erken ödeme tazminatı, kalan anapara borcunun belirli bir yüzdesini aşamaz.

### **Madde 38**Sigorta, yan finansal ürün ve hizmet sunumu

Konut finansmanı kuruluşu, kredi kullandırılmasını veya kiralamayı, tüketicinin hayat sigortası, konut sigortası veya başkaca bir sigorta yaptırması şartına bağlayamaz. Ancak, tüketicinin yazılı talebi veya açık onayı ile bu ürün ve hizmetler sunulabilir.

### **Madde 39**Diğer hususlar

Konut finansmanı sözleşmelerine ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

### **Madde 40**Ön ödemeli konut satış sözleşmeleri

Ön ödemeli konut satışı; tüketicinin konut satın almak amacıyla, satıcıya, konutun tesliminden önce bedelini kısmen veya tamamen ödediği, satıcının da bedelin ödenmesinden sonra konutu tüketiciye teslim etmeyi üstlendiği sözleşmelerdir.

### **Madde 41**Şekil şartı

Ön ödemeli konut satış sözleşmesinin yazılı şekilde yapılması ve Bakanlıkça belirlenen zorunlu içeriğe sahip olması gerekir.

### **Madde 42**Teminat

Satıcı, ön ödemeli konut satışında, tüketicinin ödediği bedeli teminat altına almak zorundadır. Bina tamamlama sigortası yaptırılması veya banka teminat mektubu verilmesi zorunludur.

### **Madde 43**Cayma hakkı

Tüketici, ön ödemeli konut satış sözleşmesinin kurulmasından itibaren on dört gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

### **Madde 44**Konutun teslimi

Satıcı, sözleşmede belirtilen tarihte konutu tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür. Aksi halde, tüketici sözleşmeden dönebilir ve ödediği bedelin iadesini talep edebilir.

### **Madde 45**Sözleşmeden dönme

Tüketici, ön ödemeli konut satış sözleşmesinden dönmesi halinde, satıcı, ödenen bedeli ve tüketiciyi borçlandıran bütün belgeleri, dönme bildiriminin satıcıya ulaştığı tarihten itibaren doksan gün içinde iade etmekle yükümlüdür.

### **Madde 46**Diğer hususlar

Ön ödemeli konut satış sözleşmelerine ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

### **Madde 47**İş yeri dışında kurulan sözleşmeler

İş yeri dışında kurulan sözleşmeler, satıcı veya sağlayıcının iş yeri dışında, tarafların eş zamanlı fiziksel varlığında kurduğu sözleşmelerdir. Bu sözleşmelerin yazılı şekilde yapılması zorunludur.

Tüketici, iş yeri dışında kurulan sözleşmelerde on dört gün içinde cayma hakkına sahiptir.

### **Madde 47/A**Doğrudan satış sistemi

(Ek:24/10/2024-7529/6 md.)

- (1) Doğrudan satış sistemi, doğrudan satış şirketi tarafından oluşturulan ve iş sözleşmesi ile istihdam edilmeyen, bağımsız temsilci, distribütör, danışman ve benzeri isimlerle komisyon, prim, teşvik ve ödöl gibi menfaatler karşılığında faaliyet gösteren doğrudan satıcıların tüketicilere mal veya hizmet pazarladığı satış sistemidir.
- (2) Doğrudan satış şirketinin sermaye şirketi olması ve yönetmelikle belirlenen diğer koşulları sağlaması zorunludur.[10]
- (3) Doğrudan satış sisteminin, elde edilecek kazancın ağırlıklı olarak sisteme yeni doğrudan satıcılar kazandırılması ve bu sayede ortaya çıkan menfaatlerin dağıtılması üzerine kurulmaması, mal veya hizmetin tüketicilere satışını esas alması ve yönetmelikle belirlenen diğer ilkelere uygun olması gerekir.[11]
- (4) Doğrudan satıcılardan, sisteme dahil olmaları veya sistemde kalmaları için tüketiciye satışı öngörülen mal veya hizmeti içermeyen yenileme, paket, ücret, aidat ve benzeri isimler altında herhangi bir bedel veya borç altına sokan belge alınamaz. Doğrudan satış şirketinin belirlediği miktar ya da tutarda mal veya hizmet satın alınması doğrudan satıcının sistem içindeki seviyesini belirleyemez.
- (5) Doğrudan satış sistemi kapsamında mal veya hizmet satın alan tüketici otuz gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Cayma hakkının kullanıldığına dair bildirimin bu süre içinde doğrudan satıcıya veya doğrudan satış şirketine yöneltilmiş olması yeterlidir.
- (6) Doğrudan satış şirketi, Bakanlıkça belirlenen hususlarda tüketicinin bilgilendirilmesini, talep ve bildirimlerini iletebilmesini sağlayan bir sistem kurmakla yükümlüdür.
- (7) Doğrudan satış şirketinin, doğrudan satıcının ve tüketicinin hak ve yükümlülükleri, kapsam dışı sözleşmeler, mal veya hizmet satışı, cayma hakkı, bilgilendirme yükümlülüğü, teslimat ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelik ile belirlenir.[12]

#### **Madde 48**Mesafeli sözleşmeler

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 sözleşme kurulmasına kadar ve kurulduğu an da dahil olmak üzere uzaktan iletişim araçlarının kullanılması suretiyle kurulan sözleşmelerdir.

Tüketici, mesafeli sözleşmelerde on dört gün içinde cayma hakkına sahiptir.

#### **Madde 49**Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler

Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler her türlü bankacılık, sigorta, emeklilik, yatırım ve ödeme hizmetlerine ilişkindir. Tüketici, bu tür sözleşmelerde de on dört gün içinde cayma hakkına sahiptir.

#### **Madde 50**Devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri

Devre tatil sözleşmesi, tüketicinin bir yıldan uzun süreli, birden fazla dönem için konaklama veya konaklama ile birlikte seyahat veya diğer hizmetlerden yararlanmayı sağlayan hak elde

ettiği sözleşmedir.

Tüketici, devre tatil sözleşmelerinde on dört gün içinde cayma hakkına sahiptir.

#### **Madde 51**Paket tur sözleşmeleri

Paket tur sözleşmesi, ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı olan diğerkuristik hizmetlerden en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satıldığı ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı sözleşmelerdir.

#### **Madde 52**Abonelik sözleşmeleri

Abonelik sözleşmesi, tüketicinin belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmedir.

Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediğı zaman feshetme hakkına sahiptir.

#### **Madde 53**Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamaları

Süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamalarının taahhüt edilen süreden önce sona erdirilmesi halinde, tüketiciye uğradığı zararın tazmini zorunludur.

#### **Madde 54**Fiyat etiketi

Satıcı veya sağlayıcı, satışa sunulan mal veya hizmetlerin fiyatını belirten etiket, liste veya fiyat tarifesi bulundurmak zorundadır.

Fiyat etiketinde, malın veya hizmetin birim fiyatı, satış fiyatı ve varsa uygulanan tüm vergiler dahil fiyatı gösterilir.

Tarife ve fiyat listelerinde belirtilen fiyat ile etiket ve listelerde belirtilen fiyat arasında fark olması durumunda, tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

#### **Madde 55**Tanıtma ve kullanma kılavuzu

Satıcı, sattığı veya ithalatçının ithal ettiğı malların tanıtma ve kullanma kılavuzunu Türkçe olarak düzenlemek ve onaylamak zorundadır.

#### **Madde 56**Garanti belgesi

Satıcı veya sağlayıcı; üretici veya ithalatçı tarafından Bakanlıkça belirlenen mallar için düzenlenen garanti belgesini tüketiciye vermek zorundadır.

Garanti süresi, malın teslim tarihinden itibaren en az iki yıldır. Ancak, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda bu süre beş yıldan az olamaz.

#### **Madde 57**İhtiyari garanti

Satıcı veya sağlayıcı, garanti taahhüdünün reklam ve ilan yoluyla duyurulması halinde, garanti belgesinde belirtilen şartları sağlamak zorundadır.

## **Madde 57/A**Yenilenmiş ürünler

(Ek:24/3/2022-7392/9 md.)

- (1) Yenilenmiş ürünler; donanım, yazılım veya fiziki özelliklerinde iyileştirme yapılarak tekrar satışa sunulan kullanılmış mallardır.
- (2) Yenilenmiş ürünlere tüketiciye teslim tarihinden itibaren asgari bir yıl garanti verilmesi zorunludur. Ancak özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile de belirlenebilir.
- (3) Yönetmelikle belirlenen mallar ancak Bakanlıkça yetkilendirilen merkezlerde yenilenmesi şartı ile yenilenmiş ürün olarak satılabilir.
- (4) Yenileme merkezlerinin Bakanlıktan yetki belgesi alması zorunludur.
- (5) Elektronik kimlik bilgisi bulunan malların kullanılmış ve kayıtlı olduğuna ilişkin doğrulama yapılmasının gerektiği durumda bu doğrulamalar Bakanlık, yenileme merkezi ve yetkili alıcı tarafından Bakanlıkça belirlenen usul ve esaslara göre Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu kayıtlarından yapılır.
- (6) Hangi malların yenileme merkezleri tarafından yenileneceği, yenileme merkezlerinin kuruluşu ve sorumluluğu ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir.

## **Madde 58**Satış sonrası hizmetler

İmalatçı veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri malların Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince yeterli bakım ve onarım hizmeti sağlamak zorundadır.

## **Madde 59**Tüketicinin bilinçlendirilmesi

Tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi konusunda, Bakanlık, Milli Eğitim Bakanlığı, üniversiteler, belediyeler, meslek kuruluşları ve tüketici örgütleri ile işbirliği yapılır.

## **Madde 60**Tüketici ödülleri

Tüketicinin korunmasına katkıda bulunanlara Bakanlıkça ödül verilebilir.

## **Madde 61**Ticari reklam

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

Tüketiciyi yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi eksikliklerini istismar edici, can ve mal güvenliğini tehlikeye sokan, şiddet hareketlerini ve suç işlenmesini özendirici, hastaları, yaşlıları, çocukları ve engellileri istismar eden reklamlar yapılamaz.

## **Madde 62**Haksız ticari uygulamalar

Bir ticari uygulamanın; mesleki özenin gereklerine uymaması ve ulaştığı ortalama tüketicinin ya da yönelik olduğu grup üyelerinin ekonomik davranış biçimini önemli ölçüde bozması halinde, haksız ticari uygulama olarak kabul edilir.

### **Madde 63**Reklam Kurulu

Ticari reklam ve ilanlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek, haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumak üzere Reklam Kurulu oluşturulmuştur.

### **Madde 64**Tüketici Konseyi

Tüketici Konseyi, tüketicinin korunmasına yönelik politika ve stratejilerin belirlenmesi amacıyla ilgili bakanlık, kamu kurum ve kuruluşları, tüketici örgütleri ve ticaret odaları temsilcilerinin katılımıyla toplanır.

### **Madde 65**Reklam Konseyi

Reklam Konseyi, reklam sektörünün sorunlarını ve gelişimini değerlendirmek üzere ilgili tarafların katılımıyla toplanır.

### **Madde 66**Tüketici Hakem Heyeti - Kuruluşu ve görev alanı

Tüketici hakem heyetleri, tüketiciler ile satıcı/sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıkları çözmekle görevlidir. Değeri belirli bir miktarın altında kalan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine başvuru zorunludur.

### **Madde 67**Raportör

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, raportör tarafından incelenir ve bir rapor hazırlanır.

### **Madde 68**Tüketici hakem heyetinin çalışma usulü

Hakem heyeti, başvuruyu raportörün raporuna dayanarak inceleyerek en kısa sürede karara bağlar.

### **Madde 69**İnceleme

Hakem heyeti, başvuru konusu uyuşmazlıkla ilgili her türlü bilgi ve belgeyi istemeye yetkilidir.

### **Madde 70**Karar ve karara itiraz

Hakem heyeti kararları taraflara tebliğ edilir. Taraflar, kararın tebliğinden itibaren on beş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz edilmeyen kararlar kesinleşir ve icra edilebilir.

### **Madde 71**Huzur hakkı ve ücreti

Hakem heyeti başkan ve üyelerine toplantı başına huzur hakkı ödenir.

### **Madde 72**Diğer hususlar

Tüketici hakem heyetlerine ilişkin diğer usul ve esaslar yönetmelikle belirlenir.

### **Madde 73**Tüketici mahkemeleri

Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde, davaya asliye hukuk mahkemesinde bakılır.

Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki veya işlemin yapıldığı yerdeki tüketici mahkemesinde açılabilir.

### **Madde 73/A**Dava şartı olarak arabuluculuk

(Ek:22/7/2020-7251/59 md.)

(1) Tüketici mahkemelerinde görülen uyuşmazlıklarda dava açılmadan önce arabulucuya başvurulmuş olması dava şartıdır. Şu kadar ki, aşağıda belirtilen hususlarda dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümler uygulanmaz:

- a) Tüketici hakem heyetinin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklar
- b) Tüketici hakem heyeti kararlarına yapılan itirazlar
- c) 73 üncü maddenin altıncı fıkrasında belirtilen davalar
- ç) 74 üncü maddede belirtilen davalar
- d) Tüketici işlemi mahiyetinde olan ve taşınmazın aynından doğan uyuşmazlıklar

(2) 7/6/2012 tarihli ve 6325 sayılı Hukuk Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Kanununun 18/A maddesinin onbirinci fıkrası tüketici aleyhine uygulanmaz.

(3) Arabuluculuk faaliyeti sonunda taraflara ulaşılamaması, taraflar katılmadığı için görüşme yapılamaması veya tarafların anlaşmaları ya da anlaşamamaları hâlinde tüketicinin ödemesi gereken arabuluculuk ücreti, Adalet Bakanlığı bütçesinden karşılanır. Ancak belirtilen hâllerde arabuluculuk ücreti, Arabuluculuk Asgari Ücret Tarifesinin eki Arabuluculuk Ücret Tarifesinin Birinci Kısımına göre iki saatlik ücret tutarını geçemez.

(4) Arabuluculuk faaliyeti sonunda açılan davanın tüketici lehine sonuçlanması hâlinde arabuluculuk ücreti, 6183 sayılı Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir.

### **Madde 74**Üretimin veya satışın durdurulması ve malın toplatılması

Tüketici mahkemesi, güvenli olmadığı tespit edilen ürünlerin üretimini veya satışını durdurabilir ve gerekli gördüğü hallerde ürünün toplatılmasına karar verebilir.

### **Madde 75**Denetim

Bu Kanun hükümlerinin uygulanmasının denetimi, Bakanlıkça görevlendirilen denetmenler tarafından yapılır.

### **Madde 76**Tüketici ürünü ve hizmet denetimi

Bakanlık, tüketici ürünlerinin ve hizmetlerinin güvenliğine ilişkin denetimler yapabilir. Denetim sonucunda, güvenli olmadığı tespit edilen ürünler için gerekli tedbirleri alır.

## **Madde 77**İdari para cezaları

Bu Kanun hükümlerine aykırı hareket edenler hakkında Bakanlıkça idari para cezası uygulanır. Cezalar, aykırılığın ağırlığına, haksız fiilin işlendiği yere ve haksız menfaatin büyüklüğüne göre belirlenir.

## **Madde 77/A**Uzlaşma

(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) (Mülga:24/10/2024-7529/8 md.)

(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.

## **Madde 78**Cezalarda yetki ve itiraz

İdari para cezaları, Bakanlık veya yetkili diğer merciler tarafından verilir. Cezalara karşı, tebliğ tarihinden itibaren otuz gün içinde idare mahkemesine itiraz edilebilir.

## **Madde 79**Yiyecek taklidi ürünler

Yiyecek maddelerini taklit eden ve bunlarla karıştırılabilecek nitelikte olan ürünlerin

üretilmesi, ithal edilmesi ve piyasaya arz edilmesi yasaktır.

#### **Madde 80**Piramit satış sistemleri

Piramit satış sistemlerinin kurulması, yaygınlaştırılması ve bu sistemlere üye kabul edilmesi yasaktır.

#### **Madde 81**Test, muayene ve analizler

Bakanlık, tüketici ürünlerinin test, muayene ve analizlerini yapmak veya yaptırmakla yetkilidir.

#### **Madde 82**Ödenek

Bakanlık bütçesine, bu Kanunda öngörülen görevlerin yerine getirilmesi için yeterli ödenek konulur.

#### **Madde 83**Diğer hükümler

Tüketicinin korunmasına ilişkin diğer kanunlardaki hükümler saklıdır.

#### **Madde 84**Yönetmelikler ve diğer düzenleyici işlemler

Bu Kanunun uygulanmasına ilişkin yönetmelikler, Kanunun yayımı tarihinden itibaren bir yıl içinde Bakanlıkça çıkarılır.

#### **Madde 85**Kadro ihdası

Bu Kanunla verilen görevler çerçevesinde ihdas edilen kadrolar, ilgili mevzuat hükümlerine göre düzenlenir.

#### **Madde 86**Yürürlükten kaldırılan hükümler

23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmıştır.

Diğer kanunların bu Kanuna aykırı hükümleri uygulanmaz.

#### **Madde 87**Yürürlük

Bu Kanunun bazı maddeleri farklı tarihlerde olmak üzere, yayımı tarihinden altı ay sonra yürürlüğe girer.

#### **Madde 88**Yürütme

Bu Kanun hükümlerini Bakanlar Kurulu yürütür.

#### **Madde Geçici 1**Geçiş hükümleri

(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 zamanaşımı süreleri dolmamış ise bu Kanunda öngörülen sürenin geçmesiyle hak düşürücü süre veya zamanaşımı süresi dolmuş olur.

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

## **Madde Geçici 2**

(Ek:22/7/2020-7251/60 md.)

(1) Bu Kanunun dava şartı olarak arabuluculuğa ilişkin hükümleri, bu hükümlerin yürürlüğe girdiği tarih itibarıyla ilk derece mahkemeleri ve bölge adliye mahkemeleri ile Yargıtayda görülmekte olan davalar hakkında uygulanmaz.

## **Madde Geçici 3**

(Ek:24/3/2022-7392/17 md.)

(1) Bu maddenin yürürlüğe girdiği tarihten önceki tüketici işlemleri, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıkları ve sonuçları hakkında bu işlemler hangi kanun yürürlükte iken gerçekleşmiş ise kural olarak o kanun hükümleri uygulanır. Ancak, bu maddenin yürürlüğe girdiği tarihten önce kurulan ve hâlen geçerli olan belirsiz süreli tüketici sözleşmelerinin bu Kanuna aykırı hükümleri bu maddenin yürürlük tarihinden itibaren uygulanmaz.

(2) Bu maddenin yayımı tarihi itibarıyla yapı ruhsatı alınmış olan devre tatile konu taşınmazlarda, bu maddenin yayımı tarihinden itibaren beş yıl süresince ön ödemeli usulle satış da dâhil olmak üzere devre mülk, mülkiyet payına bağlı ayni hak sağlayan devre tatil veya şahsi hak sağlayan devre tatil satışı yapılabilir, kooperatif veya ticaret şirketi ortaklığı ya da dernek veya vakıf üyeliği suretiyle devre tatil hakkı tanınabilir, devre tatile konu mal üzerinde ayni hak sahibi olmayanlar devre tatil satışı yapabilir. [30]

(3) Bu maddenin yayımı tarihinden önce kurulan devre tatil sözleşmeleri ve ikinci fıkra kapsamında kurulan sözleşmeler hakkında idari para cezası hükümleri de dâhil olmak üzere bu maddenin yayımı tarihinden önceki Kanun hükümleri ile birlikte bu maddeyi ihdas eden Kanunla değiştirilen 50 nci maddenin onuncu fıkrası hükmü uygulanır.

(4) 66 ncı, 68 inci ve 73 üncü maddeler gereğince tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular ile mahkemelerde açılmış olan davalar için söz konusu başvuruların yapıldığı ve davaların açıldığı tarihte yürürlükte bulunan görev ve yetkiye ilişkin hükümler uygulanır.