AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ

ÜRÜN İADESİ
341TP0042

Ankara, 2011
Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.

- Milli Eğitim Bakanlığına ücretsiz olarak verilmiştir.
- PARA İLE SATILMAZ.
### AÇIKLAMALAR

<table>
<thead>
<tr>
<th>KOD</th>
<th>341TP0042</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>ALAN</strong></td>
<td>Aile ve Tüketici Hizmetleri</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>DAL/MESLEK</strong></td>
<td>Tüketici Hizmetleri</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>MODÜLÜN ADI</strong></td>
<td>Ürün İadesi</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>MODÜLÜN TANIMI</strong></td>
<td>Ürün iade ve şikâyet işlemlerinin yürütülmesi konusunun anlatıldığı öğrenme materyalidir.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>SÜRE</strong></td>
<td>40/24</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>ÖN KOŞUL</strong></td>
<td>Ürün iade ve şikayet işlemlerini yürütme yeteneğiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>YETERLİK</strong></td>
<td>Ürün iade ve şikayete işlemlerini yürütme yeteneğiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>MODÜLÜN AMACI</strong></td>
<td><strong>Genel Amaç</strong> Ürün iade ve şikayete işlemlerini yürütme yeteneğiniz. <strong>Amaçlar</strong> 1 Ürün iadesini alabileceksiniz. 2 Ayıplı ürün ile ilgili işlemleri yapabileceksiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>EĞİTİM ÖĞRETIM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</strong></td>
<td><strong>Ortam:</strong> Sınıf, mal ve hizmet sektörü <strong>Donanım:</strong> Faks, telefon, bilgisayar, yazıcı, tüketici hizmetleri bankosu, şikayet/sorunlu ürün formu</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</strong></td>
<td>Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendirme yeteneğiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli testi, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirme yeteneğiniz.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Sevgili Öğrenci,

Tüketicinin korunması konusu bu yüzyılın başlarından itibaren giderek önem kazanmaya başlamış ve günümüzde tüm ülkelerde tüm ülkelerde en çok tartışlan konulardan biri olmuştur. Tüketicici hareketleri (consumerism), günümüzde üç öğeyi içeren tüketici politikalarının oluşmasında etken olmuştur. Bunlar; tüketicinin bilgilendirilmesi, eğitimi ve korunmasıdır.

Tüketicinin bilgilendirilmesi, tüketiciye pazaraki ürün ve hizmetlerle ilgili satın alma ve kullanımda yardımcı olacak bilgilerin ve ipuçlarının resemleri, yazı ve şekilleri (fiyat etiketleme, kalite ve standardizasyon işaretleri gibi) ile yol gösterici ve aydınlatıcı rehberlerin bağımsız tüketici örgütleri tarafından sunulması çabalarını ifade etmektedir.

Tüketici eğitimi; bireyin ekonomik faaliyetlerini yönlendirmeye, ihtiyaçlarını giderme ve pazarı etkileme gücünü artırmayı hedef alan eğitim ve bilgilendirme yatırımını olarak tanımlanabilir. Bireyin yalnızca tüketici rolü için değil toplumda üstlendiği vatandaşlık, ekonomik ve politik roller gibi diğer sosyal roller için eğitimini de kapsar ve toplumda her bir bireyin “akıllı” ve “bilişçili” bir tüketici ve hatta vatandaş olabilmek için hazırlanan eğitim programlarını ve araçları tarafından iletilecektir. İlk, orta ve üniversite düzeyinde verilen dersler, düzenlenmiş bilgi şöleni ve paneller, TV mesajları, satın alma kılavuzları tüketici eğitmine birer örnek örnek.


Bu modül ile ayıplı ürünlerle ilgili mevzuatı ve ayıplı ürünler karşısında tüketiciyin haklarının nele olduğunu öğrenerek ayıplı ürünlerle ilgili yapılacak işleri bilyecek ve gerektiğinde bu süreçte yürütebileceksiniz.
AMAÇ

Ürün iade ve şikayet işlemlerini yürütebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Firmalardan, İnternetten konuya ilgili kaynaklardan ürün iadesi hakkında bilgi toplayınız.
- Mal ve hizmetlerde ayıp çeşitlerini araştırınız.
- Topladığınız bu bilgileri raporlaştırınız.
- Hazırladığınız raporu arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. ÜRÜN İADESİ

Küreselleşen dünya ve gelişen teknoloji ile birlikte ihtiyaç duyulan mal ve hizmetlerin sayısı oldukça artmıştır. Arz ve talebin bu denli çokalmasıyla birlikte satın alınan mal ve hizmetlerde de çeşitli kusurlar (ayıp) ortaya çıkmaktadır. Tüketicilerin mağduriyetini en aza indirilmesi veya ortadan kaldırılabilmesi ancak ürün iade işlemlerinde kullanılan kanun ve yönetmeliklerin çok iyi bilinmesi ile mümkündür. Bu kapsamda tüketici hangi mal ve hizmetin hangi koşullarda ayıplı sayılacağını öğrenmelidir.

1.1. Ayıplı Mal / Hizmet


1.1.1. Ayıplı Mal

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

Sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilanlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amaç bakımdan değerini ve tüketmenin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldırıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, ayıplı hizmet olarak kabul edilir.

Tüketici, satın aldığı bir mal veya hizmetten beklediği yararı göremiyorsa ya da o mal ve hizmete bir kusur varsa o mal ya da hizmet ayıplıdır. Malın değerini veya kullanımdan umulan yararları azaltan her çeşit eksiklik o malın ayıplı olduğunu gösterir. Bir hizmetten beklenen yararları azaltan her çeşit eksiklik, o hizmetin ayıplı olduğunu ortaya koyar.

1.1.3. Çeşitleri

Ayıplı mal ve hizmetler günlük hayatımızda çeşitli şekillerde karşımıza çıkabilir. Karşıma çıktığı fark edilmiş ya da ortaya çıkan yönüyle tespit edilebileceği gibi niteliği, niceliği ve eksiklikleri yönüyle de ayıplı mal ve hizmet olabilir.
Resim 1.2: Satın aldığınız mal/hizmetin bildirilen özelliklerini taşıyip taşımadığını kontrol edilmesi

1.1.3.1. Fark Ediliş ya da Ortaya Çıkış Yönüyle Ayıp Çeşitleri ve Hak Arama Süreleri

➤ Açık ayıp

Mal ya da hizmetlerde hemen fark edilebilecek, görülebilecek kusurlar, özürler, bozukluklar, eksiklikler ve defolardır. Açık ayıplarda tüketicinin hak arama süresi 30 gündür.

➤ Gizli ayıp

Resim 1.3: Gizli ayıplı ürünlerin kullanım sürecine bağlı olarak ortaya çıkması

➢ Hileli ayıp

Tüketicilerden hile ile gizlenmiş ya da satıcı veya sağlayıcının ağır kusuru olan mal ve hizmetlerdeki ayıplardır. Hileli ayıpler ne zaman ortaya çıkarsa tüketici hakkını arayabilir.

1.1.3.2. Niteliği, Niceliği ve Eksiklikleri Yönüyle Ayıp Çeşitleri

➢ Maddi ayıplar

Malın bozuk, kırık, çatlak, yırtık, lekeli, sökük olması gibi fiziksel ayıplardır. Teslim edilen malın satılan maldan kalitesinin farklı olması (buzdolabının soğutmaması, firinin pişirmemesi, halis ceviz denilen mobilyanın çam olması vb.) gibi durumlardır.

➢ Hukuki ayıplar

Maldan yararlanmayı ve onu kullanmayı sınırlandiran (kullanımı yasak olan ilaç ya da bir kimyasal maddenin serbest olduğunu belirtmek yerine satış, satışın malın satış sırasında hacizli olması gibi) hukuki eksikliklerdir.

➢ Ekonomik ayıplar

Tüketicinin maldan beklediği yararlanma ve kullanma olanağını azaltan, kullanma olanağı bulunsada da malın ekonomik değerini düşüren (az miktarda elektrik tükettiği belirtilen cihazın çok elektrik tüketmesi; az yakıt tükettiği belirtilen otomobinin çok yakıt tüketmesi gibi) özelliklerdir.

➢ Miktar eksikliği

Niteliği etkileyen miktar eksiklikleri malın ağırlık, hacim, yüz ölçümü gibi
hususlardaki (bir kumaşın veya halin santimetre karesinde bulunması gereken ilmek sayısının daha az olması, mutfağın alınan bir dolabin teslim edilmesi gerekkenden daha küçük ölçüllere sahip olması) eksikliklerdir.

Miktar eksikliği malin niteliğini etkilemiyorsa (3 m aldığınız bir çarşafın 2 m çıkması, 5 kg aldığınız unun 4 kg çıkması vb.) bu durumda mal ayıplı sayılmasa da, bu durumda eksik ifa söz konusudur. Uyuşmazlık, Borçlar Kanunu’nun 96. maddesi gereğince çözümlenir.

1.1.4. Mevzuatı

Tüketicinin Korunması Hakkı Kanunu’na (TKHK) göre;

1.1.4.1. Ayıplı Mal

**Madde 4:** Tüketicici, malin teslimi tarihinden itibaren otuz gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketicici bu durumda bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme, malin ayıpsız mişliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimi ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebin yerine getirmekle yükümlüdür. Tüketicici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımdaki diğer mallarda zarara neden olan hållerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkına da sahiptir.

İmalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ve 10’unce maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren; ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı zorunlu olarak (müteselsilen) sorumludur. Ayıplı malin neden olduğu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde bunlar müteselsilen sorumludur. Satılan malin ayıplı olduğunu bilinmemesi bu sorumluluk ortadan kaldırılmaz.

Bu madde ile ayıba karşı sorumlu tutulanlar, ayıba karşı daha uzun bir süre ile sorumluluk yenilmemişlerse ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa
bile malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zaman aşımına tabidir. Bu süre
konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır. Ayıplı malın neden olduğu her türlü
zarardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zaman aşımına tabidir. Bu talepler zarara
sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkar. Ancak
satılan malın ayıbi, tüketiciyenin ağır kusuru hile ile gizlenmişse zaman aşımı
süresinden yararlanlamaz.

Ayıplı malın neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükmeler dışında ayıplı
olduğu bilinerek satın alınan mallar hakkında yukarıdaki hükmeler uygulanmaz.

Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına imalatçı veya satıcı tarafından
tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde "özürlüdür" ibaresini içeren bir etiket konulması
zorundur. Yalnızca ayıplı mal satılan veya bir kat ya da reyon gibi bir bölümü
sörekli olarak ayıplı mal satışına, tüketiciyenin neden olduğu zararın piyasaya sürüldüğü
günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkar. Ayıplı malın neden olduğu zarardan dolayı
olarak ayıplı mal satışına, tüketiciyenin piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra
ortadan kalkar. Ancak satılan malın ayıbi, tüketiciyenin ağır kusuru hile ile gizlenmişse zaman aşımı
süresinden yararlanlamaz.

Güvenli olmayan mallar, piyasaya “özürlüdür” etiketiyle dahi arz edilemez. Bu
ürunlere 4703 sayılı Ürünler İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına
Dair Kanun hükümleri uygulanır.

Bu hükümler, mal satışına ilişkin her türlü tüketici işleminde de uygulanır.

1.1.4.2. Ayıplı Hizmet

Madde 4/A (4822 Değ.): Sağlayıcı 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 beklediği
faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren
hizmetler, ayıplı hizmet olarak kabul edilir.

Tüketici, hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren otuz gün içerisinde bu ayıbı sağlayıcıya
bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden
görüldüğü ya da ayıpın orandında bedel indirimi haklarına sahiptir. Tüketiciin sözleşmeyi
sona erdirmesi durumun gereği olarak haklı görülebileceği bedelden indirim ile yetinilir. Tüketici,
bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 4'üncü maddede belirtilen şartlar çerçevesinde
tazminat ile isteyebilir. Sağlayıcı, tüketiciin seçtiği bu talebi yerine getirmele yükümlüdür.

Sağlayıcı, bayi, acente ve 10'unçu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren; ayıplı
hizmetten ve ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan ve tüketiciin bu maddede yer
alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. Sunulan hizmetin ayıplığı
olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırılmaz.

Daha uzun bir süre için garanti verilmemiş ise ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile
ayıplı hizmetten dolayı yapılacak talepler hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zaman
aşımına tabidir. Ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan dolayı yapılacak talepler
ise üç yıllık zaman aşımına tabidir. Ancak sunulan hizmetin ayıbi, tüketiciyen sağlayıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zaman aşımı süresinden yararlanılamaz.

**Aayıplı hizmetin neden olduğu zararlardan sorumlululuğa ilişkin hükümler dışında aayıplı olduğu bilinerek edinilen hizmetler hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.**

- **Aayıplı mal ve hizmetlerde başvurulacak yerler**
  - **Aayıplı mal veya hizmet nedeniyle başvuru öncelikle nereye yapılmalıdır?**

    Aayıplı mal veya hizmet nedeniyle tüketici isteklerinden (haklarından) birini öncelikle satıcıya, sağlayıcıya ya da bayiye, acente süresi içerisinde bildirir. Tüketinin Korunması Hakkında Kanun’a göre tüketicinin isteğini firma yerine getirmekle yükümlüdür.

    - **Aayıplı bir mal veya hizmet nedeniyle tüketici ilgili firmalardan olumsuz bir cevap alırsa nerelere başvuruda bulunabilir?**

    Bu durumda tüketici, Tüketici Hakları Derneği’n’in (THD), Derneği şubelerine, THD’nin şubeleri yoksa Tüketici Derneğileri Federasyonu’nun (TÜDEF) üyesi olan tüketici derneklerine, kaymakamlıklarda ve sanayi ve ticaret il müdürlüklerinde bulunan tüketici sorunları il hakem heyetlerine, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğüne, tüketici mahkemelerine başvuruda bulunabilir.

- **Sağlanan mal veya hizmetlerde mutlaka tısa tıfla, sözleşme, garanti kapsamlındaki mallar için ise Sanayi ve Ticaret Bakanlığına olan garanti belgesi , Türkçe tamam ve kullanma klavuzu istenmelidir.**
1.2. Tüketicinin Seçimlik Hakları


- Ayıplı mal ve hizmetlerden dolayı haklarımız
  - Malın ayıpsız olan bir yenisiyle değiştirilmesi ya da hizmetin yeniden görülmesi hakkı
  - Satın alınan mala veya hizmete ödenen bedelin istenmesi hakkı (bedeli iadesini de içeren sözleşmeden dönme hakkı)
  - Ayıp oranında bedel indirimi isteme hakkı
  - Malın ücretsiz olarak onarımını isteme hakkı

Tüketiciler, bu haklardan birisini tercih edebilir. Satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin bu isteğini yerine getirmekle yükümlüdür.

1.2.1. Değişim

Tüketiciyi tanımış olan seçimlik haklarından ilki, ayıplı malın ayıpsız benzeri ile değiştirilmesini talep etme hakkıdır. Ancak bu hakkın doğabilmesi için o mal/hizmetin emsalının olması ve emsalinin de ayıpsız olması gereklidir. Bunun yanı sıra değişimın talep edilebilmesi için o eşyanın telef ya da alıcı tarafından tağıyır (bozulmamış) ve temlik edilmemiş (başkasına verilmemiş) olması da aranacaktır.

1.2.2. Para İadesi

Bu hâlde tüketicisi, malı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeyi feshetmekte ve ödediği bedeli geri istemektedir. Bu hakkın tercih edilmesi hâlinde tüketiciyi iade edebilecek bedel, satım parasinin tamamıdır. Satım bedelinden yararlanma bedeli indirimi yapılamayacaktır.
12.3. Bedel İndirimi

Tüketici, malı alıkoymaktan satış bedelinden ayıpla orantılı bir miktarın indirilerek kendisine geri ödenmesini talep etmektedir. Bu seçeneğin tercih edilmesi durumunda bedel indiriminin neye göre yapılacağı hususunda kanunlarımızda açık bir hüküm bulunmamaktadır. Uygulamada tamamen hakimin takdir hakkı çerçevesinde hükümler belirlenmektedir.

1.2.4. Onarım


Onarım hakkının kullanımına ilişkin bir diğer düzenleme de ithalatçıların ve imalatçıların üretikleri veya ithal etikleri sanayi malları için garanti belgesi düzenlene zorunluluğudur ve bu şahisların masrafsız onarım yükümlülüğü düzenlenmiştir.

**TÜKETİCİLER!**

Firmaların diğer seçimlik haklarını göz ardı ederek sadece onarım hakkına yönlendirmeleri durumunda seçimlik haklarını gözden geçiremezsiniz.
UYGULAMA FAALİYETİ

Bir mağazadan gömlek aldınız eve geldiğinizde kolunda kumaşın dokusunda farklılık olduğunu gördünüz. Ürünün iadesi ile ilgili yapılacakları uyarıcı bir pano hâlinde yazınız.

<table>
<thead>
<tr>
<th>İşlem Basamakları</th>
<th>Öneriler</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Panoyu hazırlamak için malzemelerini hazırlayınız.</td>
<td>Karton, farklı renklerde kalemler, cetvel, makas, yapıştırıcı kullanabilirsiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td>Konu ile ilgili gerekli bilgileri toplayınız.</td>
<td>Konu ile ilgili yazılı kaynakları ve İnterneti kullanabilirsiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td>Topladığınız bilgi içeriğine uygun resimler hazırlayınız.</td>
<td>İnternetten, mecmualardan, gazetelerden ve dergilerden yararlanabilirsiniz. Resimlerin büyük olmasına dikkat edebilirsiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td>Ürün iadesi ile ilgili işlem basamaklarını tabloya düzgüne yerleştiriniz.</td>
<td>Temiz ve düzenli çalışabilirsiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td>Konuyla ilgili topladığınız bilgi ve resimleri ürün iadesi ile ilgili işlem basamaklarına dikkat ederek panonuza yerleştiriniz.</td>
<td>Yerleştirmeceğiniz bilgilerle resimleri ilişkilendirmeye özen gösterebilirsiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td>Hazırladığınız panonun son kontrolünü yapınız.</td>
<td>Panonuzun açık ve anlaşılabilir olması dikkat edebilirsiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td>Hazırladığınız panonun dikkat çekici olmasına özen gösteriniz.</td>
<td>İlgi çekici bir başlık yazabilirsiniz. Renkli kalemler ve kartonlar kullanabilirsiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td>Hazırladığınız uyarıcı panoyu uygun bir yere asarak arkadaşlarınızla paylaşınız.</td>
<td>Arkadaşlarınızın fikirlerini alabilirsiniz. Arkadaşlarınızın farklı görüş ve önerilerini değerlendirebilirsiniz.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

1. Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyete ..................................... denir.


3. ......................... maldan yararlanmayı ve onu kullanmayı sınırlandıran hukuki eksikliklerdir.


5. ......................... mallar, piyasaya özürlüdür etiketiyle dahi arz edilemez.

6. Ayıplı malın ayıpsz benzeri ile değiştirilmesini talep etme ....................... hakkıdır.

7. Tüketicinin satın aldığı malların/ürünlerin onarım masrafları ......................... ya aittir.

DEĞERLENDİRME

UYGULAMALI TEST

Aşağıdaki ölçütleri dikkate alarak ürün iadesi ünitelerinde kullanılmak üzere ayıplı mal/hizmet çeşitlerini ve tüketiciin seçimlik haklarını içeren resimli broşür hazırlayınız.

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için Evet, kazanamadığınız için Hayır kutucuklarına ( X ) işaret koyarak öğrendiklerinizi kontrol ediniz.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Değerlendirme Ölçütleri</th>
<th>Evet</th>
<th>Hayır</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1 Ayıplı mal çeşitlerini listelediniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2 Ayıplı hizmet çeşitlerini listelediniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3 Ayıplı mal ile ilgili resimleri araştırarak çeşitleri ile ilişkilendirdiniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4 Ayıplı hizmet ile ilgili resimleri araştırarak çeşitleri ile ilişkilendirdiniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5 Tüketicinin seçimlik haklarını listelediniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6 Tüketicinin seçimlik hakları ile ilgili resimleri konuyla ilişkilendirdiniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7 Hazırladığınız broşürde ayıplı mal çeşitlerine yer verdiniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>8 Hazırladığınız broşürde ayıplı hizmet çeşitlerine yer verdiniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9 Hazırladığınız broşürde tüketiciin seçimlik haklarından değişim hakkına yer verdiniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10 Hazırladığınız broşürde tüketiciin seçimlik haklarından para iadesi hakkına yer verdiniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11 Hazırladığınız broşürde tüketiciin seçimlik haklarından bedel indirimi hakkına yer verdiniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12 Hazırladığınız broşürde tüketiciin seçimlik haklarından onarım hakkına yer verdiniz mi?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13 Bu konuda edindiğiniz bilgileri resimlerle destekleyerek broşür hazırladınız mı?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>14 Hazırladığınız broşürü arkadaşlarınızla paylaştınız mı?</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

DEĞERLENDİRME

ÖĞRENME FAALİYETİ–2

AMAÇ

Ayıplı ürün ile ilgili işlemleri yapabileceksiniz.

ARAMA

- Ayıplı ürün işlemlerini İnternetten ve basılı kaynaklardan araştırınız.
- Ürün iadesi için gerekli satış belgelerini araştırınız.
- Topladığınız bu bilgileri raporlaştırınız.
- Hazırladığınız raporu arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. AYIPLI ÜRÜN İŞLEMLERİ

Normal şartlarda tüketici malın tesliminden itibaren ilk 30 gün içinde ayıplı çıkan ürünle ilgili ayırı satıcıya bildirmek zorundadır.

2.1. Ürünü Alma


İadeli taahhütü bir mektup, teyt belgeli faks vd. yollarla satıcıya "ihbarname" göndererek yasal yollarla başvurduğu belirtildikten sonra alınacak cevaba göre tüketici hakem heyetine, tüketici mahkemelerine başvurulabilir.
1. İHTAR ÖRNEĞİ

İHTARNAME

İHTAR GÖNDERİLEN
MUHATAP : .................................................................
ADRESİ : ........................................................................

İHTARI GÖNDERENİN
ADI VE SOYADI : ...........................................................
ADRESİ : ........................................................................


Yukarıda belirtmiş olduğum nedenlerden ötürü 4077 sayılı Kanun’un 4. maddesi gereğince ürünün fatura üzerindeki bedelin tarafına iade edilmesini/yeni ve ayıpsız olanı ile değiştirilmesini; aksi takdirde yasal yollara başvuracağıni ihtaren bildirim. Gereğini dilerim.

İhtarı Gönderenin

Adı ve Soyadı:

İmza

Tablo 2.1: Ayıplı mal ihtar örnek (1)
2. İHTAR ÖRNEĞİ

(Ayıp 30 gün içinde ortaya çıkmışsa açık görülebilir nitelikte ise)

............Noterliğine İhtarnme(*)

İhtar eden:.........(Siz)

Adres :.............Sizin adresiniz

Muhatap:..........Mali aldığınız yer

Adres :.............

Konu: Ayıp ihtarı

İzah:

1-Firmanızdan...........tarihinde..........YTL bedelle (fatura karşılığı) cinsi ve serisi............şekline yazılı olan malı satın aldım. Ben kısa adı TTKD olan Tüm Tüketicileri Koruma Derneği'ne üye olarak haklarını öğrendim.

2-ilk 30 gün içinde ürünün 2 yıllık garanti süresi içinde..........ay kullandıktan sonra gizli ayıplı olduğu ortaya çıktı (Ürünün size yaşattığı sıkıntıyı 5 satırda öznetleyiniz.). Bu ayıbı firmanızın yetkili servis elemanlarına da yazılı olarak teyit ettim.

3-Yürürlüğkte 4077 sayılı TKHK'nun 4. maddesine göre 4 seçilmiş hakkım olan bedelsiz tamir ayıp oranında bedelden indirim, ayıpsız misli ile değiştirilmesi veya ödediğim bedelin iadesi seçeneklerinden birini tercih ediyorum.

4-Ben size bu ihtarnalleyi göndererek bu 4 seçilmiş hakkından birisi olan "ödediğim bedelin iadesini, sattığınız ayıplı mali geri almanızı" talep ediyorum.

Sonuç ve Talep:
Talebimi yerine getirmediniz takdirde hakkınızda yasal yollara başvuracağımı ihtar ederim.

Gereğini arz ederim.

İHTARI GÖNDERENİN

ADI VE SOYADI

İMZASI

Tablo 2.2: Ayıph mal ihtar örneği (2)
2. ihtar örneği:

- (Ayıp, 30 günü geçtikten sonra 2 yıllık garanti süresi içinde çıktı)
- Sadece yukarıdaki örneğin 2. maddesini şu şekilde değiştirin iz.
- Ürünün 2 yıllık garanti süresi içinde..............ay kullanduktan sonra “gizli ayıplı” olduğu ortaya çıktı.
- (Ürünün size yaşattığı sıkıntıyı 5 satırda özetleyiniz.)
- Bu ayıbı firmanın yetkili servis elemanlarına da yazılı olarak teyit ettirdim. Bu servis raporlarından anlaşılıyor.
- Karşılaşılan şikayet "ayıplı mal" değil, "ayıplı hizmet" ise "ayıplı mal" kelimesi yerine "ayıplı hizmet" yazılmalıdır.

2.2. Ayıbını Tespit Etme

Firmalar günlük hayatta tüketicileri bilinçli ve bilinçsiz olarak aldatabilir. Buna karşı tüketici kendilerini korumalıdır.

- Genel anlamda aldatılan tüketici lerin izleme yolları
  - Tüketici kendisini aldatan firmayı önce sözlü olarak uyarmalı ve şikayetinin giderilmesini talep etmelidir. Daha sonra kısa bir süre zaman tanmalıdır. Bu süre içinde şikayet giderilmez ise tüketici derhal ihtarnname çekmelidir.
  - İhtarnname çekildikten 7 gün sonra tüketici notere gitmelidir ve muhatakların ihtarnameyi tebellül ettiği ilişkin şerhi ihtarname arkasına düşürmeli ve onaylatmalıdır.
  - Tüketici 900 milyon üzerindeki şikayetlerde sanayi ve ticaret il müdürlüğü
başkanlığında toplanan il hakem heyetlerine, 900 milyon altındaki şikayetlerinde ise kaymakamlıklardaki ilçe hakem heyetlerine dilekçeye başvurmalıdır ve bu dilekçeye noter ihnamnamesini eklenmelidir.

- Tüketici, tüketici mahkemelerine 215 milyon üzerindeki şikayetleri içeren hakem heyeti kararı olmadan da dava açabilir. 215 milyon altındaki şikayetlerde ise hakem heyeti olmadan dava açılamaz. Tüketici mahkemelerine açılacak davalar, her türlü resim ve vergiden muaftır.

Satışlar; kapıdan satışlar ve yerinden satışlar olmak üzere ikiye ayrılır. Bu durumlarda izlenecek yöntem farklıdır.

2.2.1. Kapıdan Satışlar

Tüketici dernekleri, tüketici lere kapıdan bir malı satın almalarını öneriyor çünkü kapıdan satış belgesini almanın çok kolay olduğunu ve bu yüzden dolandırıcıların bu yolu kullanarak tüketici leri kolayca dolandırdıklarını belirtiyor.

- Kapıdan satışa gereklen belgeler
  - Noterden alınacak imza sirküsü
  - Bağlı olduğu esnaf ve sanatkârlar odasından bir belge
  - Vergi levhası

Eğer tüketici kapıdan mal satın alırsa bunun karşılığında bir belge almalıdır. Bu belge genelde satış sözleşmesidir.

Tüketici gerekçe bildirmekszizin satın aldığı malı 7 gün içerisinde iade edebilir.

- Tüketici iadeyi üç şekilde gerçekleştirebilir. Bunlar:
  - PTT’den iadeli taahhütü bir mektupla gerçekleştirebilir.
  - Noter kanalıyla ihtarnamesi göndererek (... tarihinde aldığım üründen vazgeçtim diyerek) gerçekleştirebilir.
  - Götürüp iade etme yoluyla (Ama bu nedenle gerçekleştiremiyor çok zordur.) gerçekleştirebilir.

Firma iharı alındıktan sonra 10 gün içerisinde kıymetli evrakını, 20 gün içerisinde ürünü geri almak zorundadır. Ürün çok büyük bir zarar olmadığı takdirde hiçbir şekilde tazminat isteyemez.
Kapıdan satıslarda fatura tarihi ileri şekilde düzenlenmişse
- Karakola başvurulmalıdır, ispat edilmesi gerekir çünkü satış sözleşmesi yasaldır.
- Tüketici mahkemesine gidilebilir.
- Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusuunda bulunulabilir.

2.2.2. Yerinden Satış (Mağaza Satışı)

Tüketici ürünü aldıktan sonra eğer malda bir ayıp söz konusu ise 15 gün içerisinde malı iade edebilir ya da bu konuda sahip olduğu haklarını kullanabilir. Mal ayıplı değilse gereçte bildirdeden iade yapamaz.

Tüketicinin bu konudaki hakları
- Ürünü iade edip parasını geri alabilir.
- Yenisi ile değiştirebilir.
- Ayıbın neden olduğu mal kaybı kadar indirim yaptırabilir.
- Tamir olabilecekse malı ücretsiz tamir ettirebilir.

Satin alınan bir üründe bir yıl içerisinde aynı arızanın ikiden fazla gerçekleşmesi hâlinde ürün yenisiyle değiştirilebilir ya da farklı arızaların dörtten fazla geçtikten hâlinde yenisiyle değiştirilebilir. Ayıp gizli nitelikteyse bu süre iki yılı içerir.

Tüketici ayıplı mal nedeniyle satışa başvurduğu sonuç alamaz ise ya da satışın önerdiği çözüm, tüketicinin yaptığı doğrultusunda değil veya tüketici çözümü haksız buluyorsa aşağıdaki kuruluşlara başvurabilir.

- Tüketici sorunları hakem heyetleri (İl merkezinde sanayi ve ticaret il müdürlükleri ve ilçelerde kaymakamlıklar bünüyesinde faaliyet gösterir.)
- İllerde sanayi ve ticaret müdürlükleri
- T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü
- Tüketici sorunlarına bakmakla görevli tüketici mahkemeleri (Ankara, İstanbul, İzmir) veya asliye hukuk ve ticaret mahkemeleri
- Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren dernek veya vakıflar (TÜKODER, TTDK (Tüm Tüketicileri Koruma Derneği))

İlimiz 6820/4 Sokak Num:24 Evkaf 2 Çiğli adresinde ikamet eden Ahmet Duran isimli tüketici, dilekçesinde Gündoğdu mobilya-Ahmet Gündoğdu firmasıyla evinin hazır mutfağını yaptırmak üzere anlaştığını, işin bitirildiğini ancak belirtildiği ancak belirtildiği belirtmektedir.

Şikayetçinin talebi, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Yasa gerekine toplanan il hakem heyetinin 27.09.1999 tarihli oturumunda görüşülmüştür. Ahmet Durak'ın evinde yapılan hazır mutfağın eksik iki sebzeliğin imalatçı Gündoğdu mobilya tarafından 7 gün içinde sözleşmeye uygun şekilde yerine takılmasına; aksi takdirde yapılan imalatın sökülerek ödenen paranın ticari faiziyle birlikte iade edilmesine oy birliği ile karar verilmiştir.

Karara itiraz veya karar doğrultusunda şikayettin giderilmemesi hâlinde tüketici mahkemesi sifatıyla İzmir ticaret mahkemesine müracaatınız gerekmektedir.

Tablo 2.3: Hakem heyeti kararı örneği

2.3. Ürün İadesi İçin Gerekli Satış Belgeleri

2.3.1. Fatura

Fatura, satılan emtia (mal) veya yapılan iş karşılığında müşterinin borçlandığı meblağı göstermek üzere emtiayi satan veya işi yapan tükcrar tarafından düzenlenenek müşteriye verilen bir belgedir.

2.3.1.1. Faturada Bulunması Gereken Bilgiler

Faturada bulunması gereken bilgiler;

- Faturanın düzenlenme tarihi, seri ve sıra numarası,
- Faturayı düzenleyenin adı, varsa ticaret unvanı, iş adresi, bağlı olduğu vergi dairesi ve hesap numarası,
- Müşterinin adı, ticaret unvanı, adresi, varsa vergi dairesi ve hesap numarası,
- Ürün veya işin nevi (çeşidi), miktarı, fiyatı ve tutarı,
- Satılan ürünün teslim tarihi ve ırsaliye numarası bulunmalıdır.

Malın bir mükellef'in birden çok iş yerleri ile şubeleri arasında taşındığı veya satılmak üzere bir komisyoncuya ya da diğer bir aracıya gönderdiği hallerde de malın gönderen tarafından sevk ırsaliyesine bağlanması gerekliyor. ırsaliyelerde fiyat ve bedel ile ilgili bilgiler hariç olmak üzere faturanın şekli ile ılgili düzenlemelere ve faturanın nizamında belirtilen düzenlemelere uygulmalıdır. ırsaliyelerde malın nereye ve kime gönderildiği ayrıca belirtilir.


2.3.1.2. Fatura Yerine Geçen Belgeler

Mükellefler, fatura düzenlenemenin zorunlu olmadığı mal alış satış hizmet işlemlerinin kayıtlarını fatura yerine geçen belgelerle ispat etmek zorundadır. Fatura yerine geçen belgeler şunlardır:

- Perakende satış fişi
- Gider pusulası
- Müstahsil makbuzu

2.3.2. Fiş

Perakende satış fişi, makineli kasaların kayıt ruloları ve bileler işletme veya mükellef'in adı, vergi dairesi ve numaraları, düzenlenme tarihi, seri numarası ve alınan paranın miktarını gösterir. İki nüsha olarak düzenlenir ve bir nüshası müşteriye verilir. Verilen fişde müşteriyi gösterir. Makineli kasa kullanılıp da müşteriye fiş verilmemesi hâlinde perakende satış fişi düzenlenip müşteriye verilmesi zorunludur.

Vergi Usul Kanunu'na göre birinci ve ikinci sınıf tüccarlar, kazanç basit usulde tespit edilenler ile defter tutmak zorunda olan çiftçilerin:

- Birinci ve ikinci sınıf tüccarlara,
- Serbest meslek erbabına,
- Kazançlarını basit usulde tespit olunan tüccarlara,
- Defter tutmak zorunda olan çiftçilere,
- Vergiden muaf esnafa satıkları mal veya yaptıkları işler için satınlan mal veya yapılan hizmetin bedeli ne olursa olsun fatura vermeleri, malı satın alan veya
hizmeti yaptırılanların fatura almaları zorunludur. Yukarıda belirtilen işlemlerin muhasebeleştirilebilmesi için perakende satış fişi geçerli değildir.

Resim 2.1: Perakende satış fişi örneği

2.3.3. Perakende Satış Fişleri

“Perakende satış” demek satış yapılan madde ve malzemenin aynı şekilde tüketicilere satılmasıdır. 1. ve 2. sınıf tüccarlar, kazançları basit usulde tespit edilen kişiler ve deňer tutmak zorunda olan çiftçilere fatura vermek zorunda olmadıkları satışlarını perakende satış belgeleri ile belgelendirir. Mükellefler perakende yaptıkları satış için ve Maliye Bakanlığına satışlar için bu belgeler düzenlendiren.

2.3.3.1. Perakende Satış Fişinde Bulunması Gereken Bilgiler

Perakende satış fişinde bulunması gereken bilgiler;

- İşletmenin veya mükellefin adı ve soyadı, varsa unvanı,
- Vergi dairesi ve hesap numarası,
- Seri ve sıra numarası,
- Tüketiciinin işletmesi hâlinde malın cinsi, miktarı, fiyatı, tutarı bulunmalıdır.

Perakende satış fişi düzenlenirken toplam rakam yazılıyla yazılırlar ayrıca rakamla yazılın toplamın her iki tarafı çift çizgiyle (=) kapatılır. 2 nüsha düzenlenir. Aslı müşteriye verilir, diğerı mükellefte kalır.
2.3.3.2. Gider Pusulası


2.3.3.3. Gider Pusulasında Bulunması Gereken Bilgiler

- Yaptırılan işin veya satın alınan malın yaptırılan oranı ve vergi tutarı
- Mali satın alan veya yaptırılan adı, soyadı, ticaret unvanı, adresi
- Vergi dairesi ve hesap numarası
- Seri ve sıra numarası
- Düzenleyen kişinin imzası

2.3.4. Müstakil Makbuzu

Gerçek usulde vergiye tabi olmayan çiftçilerden alınan tarımsal ve hayvansal ürünler için düzenlenen ve fatura yerine geçen belgelerdir. Müstahsil makbuzunu 1. ve 2. sınıf tüccarlar, kazancı basit usulde tespit edilen kişiler ve defter tutmak zorunda olan çiftçiler düzenler.

2.3.4.1. Belgede Bulunması Gereken Bilgiler

- Düzenleme tarihi
- Mali satın alan kişinin adı, soyadı, unvanı, adresi
- Vergi dairesi, hesap numarası
- Mali satın çıkan kişinin adı, soyadı ve adresi
- Malın cinsi, miktarı, fiyatı, tutarı
- Düzenlenenin imzası

2.3.5. Garanti Belgesi

İmalatçı–üretici veya ithalatçıların sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için düzenlenen ve malın garanti süresi içerisinde meydana gelebilecek arızalarının en az iki yıl süreyle veya özelliği nedeniyle belirlendiği ölçü birimi içerisinde ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesinin, tamirinin, bedel iadesinin veya bedel indirimin taahhüt edildiğini ve satıcı ile tüketicinin yükümlülüklerini gösteren belgedir.
2.3.5.1. Garanti Belgesinde Bulunması Zorunlu Bilgiler

Maddde 7 (Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik): Tüketicilere verilecek garanti belgesinde aşağıda belirtilen bilgi ve açıklamalar yer alır;

- İmalatçı-üretici ve ithalatçı firmanın unvanı, merkez adresi ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
- Satıcının unvanı, adresi ile yetkilisinin imzası ve kaşesi,
- Fatura tarih ve sayısı,
- Malın cinsi, markası, modeli ile varsa denetim pulu ve seri numarası,
- Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri,
- Garanti süresi,
- Azami tamir süresi,
- Malın bütün parçaları dâhil olmak üzere tamamının en az iki yıl ve/veya Bakanlıkca belirlenen ölçü birimi ile tespit edilen değere göre garanti kapsamında olduğu,
- Malın ücretsiz tamir, değiştirme, bedel iadesi ve bedel indirimi yükümlülüklerine ilişkin bu yönetmelikte düzenlenen şartlar,
- Kullanım hataları,
- Tüketici lehine tanınabilecek haklarla ilgili diğer hususlar,
- Bakanlıkizin, tarihi ve sayısı bulunmalıdır.
AYGULAMA FAALİYETİ

Ayıplı ürün işlemleri ile ilgili çeşitli kaynaklardan araştırma yaparak arkadaşlarınızına sunum yapınız.

<table>
<thead>
<tr>
<th>İşlem Basamakları</th>
<th>Öneriler</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>➢ Ayıplı ürün işlemleri ile ilgili resimleri araştırınız.</td>
<td>➢ Konu ile ilgili resimlerin büyük ve ilgili çekici olması dikkate edilebilir.</td>
</tr>
<tr>
<td>➢ Konuyla ilgili edindiğiniz bilgileri ve resimleri çeşitli gazete, dergi vb. kaynaklardan faydalanarak sunum yapacak şekilde hazırlayınız.</td>
<td>➢ Konuyla ilgili edindiğiniz resimleri renkli fon kartonu üzerine tasarlayarak uyarı yazıları yazılabilir.</td>
</tr>
<tr>
<td>➢ Hazırladığınız sunumun son kontrolünü yapınız.</td>
<td>➢ Sunununuz açık ve anlaşılır olması dikkate edilebilir.</td>
</tr>
<tr>
<td>➢ Hazırladığınız sunumun dikkat çekici olması özen gösteriniz.</td>
<td>➢ İlgili konu bitince konu ile ilgili arkadaşlarınızın görüşlerini almış, varsa sorularını cevaplayınız.</td>
</tr>
<tr>
<td>➢ Hazırladığınız bilgileri ve resimleri sunum yaparak arkadaşlarınızla paylaşınız.</td>
<td>➢ Sunum sırasında açık ve anlaşılır bir dil kullanmaya özen gösterebilirsiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td>➢ Sunununuz bitince konu ile ilgili arkadaşlarınızın görüşlerini almış, varsa sorularını cevaplayınız.</td>
<td>➢ Sunumu projeksiyon, VCD veya tepegöz ile yapabilirsiniz.</td>
</tr>
<tr>
<td>➢ Yaptığınız çalışma ile ilgili raporu öğretmeninize teslim ediniz.</td>
<td>➢ Raporununuz açık ve anlaşılır olmasına dikkate edilebilir.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

26
Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

1. Tüketici kendisini aldatan firmaya ih tardıname çekti kten .......... gün sonra notere gitmelidir.
6. makineli kasa kullanılıp da müşteriye fiş verilmemesi hâlinde ..............- ................. ....... düzenlenip müşteriye verilmesi zorunludur.
2. Kapıdan satışlarda tüketici gerekçe bildirmeksizin satın aldığı malı ........ gün içerisinde iade edebilmektedir.
3. Tüketici ürünü aldıktan sonra (mağaza satış) eğer malda bir ayıp söz konusu ise ........... gün içerisinde mali iade edebilir ya da bu konuda sahip olduğu haklarını kullanabilir.
4. satın aldığınız bir ürünде bir yıl içerisinde aynı arızanın ikiden fazla gerçekleşmesi hâlinde ürün ............. değiştirilebilir.
5. Mustakil makbuzu gerçek usulde vergiye tabi olmayan çiftçilerden alınan tarımsal ve hayvansal ürünler için düzenlenen ve .......... yerine geçen belgelerdir.

DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

1. ( ) Hizmet, bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti içerir.
2. ( ) Hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir.
3. ( ) Açık ayıplarda tüketiciin hak arama süresi 15 gündür.
4. ( ) Mal ve hizmetlerin kullanım süresinde ortaya çıkan ayıplara gizli ayıp denir.
5. ( ) Hileli ayıpler ne zaman ortaya çıkarsa kişinin tüketici hakkını arayabılır.
6. ( ) Buzdolabının soğutmaması, firmanın pişirmemesi ekonomik ayıp olarak nitelendirilir.
7. ( ) Miktar eksikliği malın niteliğini etkilemeyorsa bu durumda mal ayıplı sayılmalıdır.
8. ( ) Güvenli olmayan mallar, piyasaya özgürlüdür etiketyle satışa sunulabilir.
9. ( ) Tüketici, ayıplı malın ayıpsız benzeri ile değiştirilmesini talep etme hakkına sahip değildir.
10. ( ) Tüketici maldaki ayıbın ücretsiz olarak giderilmesini talep etme hakkına sahiptir.
11. ( ) Tüketici malın tesliminden itibaren ilk 30 gün içinde ayıplı çıkan ürünle ilgili ayıbi saticiya bildirmek zorundadır.
12. ( ) İhtarnname mutlaka iadelı taahhütli veya noterden yapılmalıdır.
13. ( ) Tüketici dernekleri tüketicielere kapidan satış yöntemi ile ürün alınmasını önerir.
14. ( ) Satın aldığınız bir üründe bir yıl içerisinde aynı arızanın ikiden fazla geç gridBagConstraintsünde ürün yenisiyle değiştirilebilir ya da farklı arızaların dörtten fazla geç gridBagConstraintsesi hâline yenisiyle değiştirilebilir.
15. ( ) Gider pusulası, vergiden muaf olan esnaf tarafından verilen fatura yerine geçer.

DEĞERLENDİRME

### ÖĞRENME FAALİYETİ–1 CEVAP ANAHTARI

<p>| | |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>hizmet</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>açık ayıp</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>hukuki ayıp</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>30 gün</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>güvenli olmayan</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>değişim</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>satıcı</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### ÖĞRENME FAALİYETİ–2 CEVAP ANAHTARI

<p>| | |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>yenişiyle</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>perakende satış fişi</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>fatura</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

<p>| | |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>D</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>D</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Y</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>D</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>D</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Y</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>D</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Y</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Y</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>D</td>
</tr>
<tr>
<td>11</td>
<td>D</td>
</tr>
<tr>
<td>12</td>
<td>D</td>
</tr>
<tr>
<td>13</td>
<td>Y</td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>D</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>D</td>
</tr>
</tbody>
</table>
ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- CEMALCILAR İlhan, **Pazarlama Yönetimi**, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Nu: 885.
- http://www.tdkterim.gov.tr/bts/?kategori=verilst&kelime=m%C3%BCteselsilen&ayn=tam
- http://ttkd.org.tr/audi_sport_omer_g__tesbit_davasi.html
- www.tusiad.gov.tr
KAYNAKÇA

- http://www.tdkterim.gov.tr/bts/?kategori=verilst&kelime=m%FCteselsilen&ayn
tam
- http://ttkd.org.tr/audi_sport_omer_g._tesbit_davasi.html
- www.tusiad.gov.tr