

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

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.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	ii
GİRİŞ	1
1. ÜRÜN İADESİ	3
1.1. Ayıplı Mal / Hizmet	3
1.1.1. Ayıplı mal	3
1.1.2. Ayıplı hizmet	4
1.1.3. Çeşitleri.....	4
1.1.4. Mevzuatı	7
1.2. Tüketicinin Seçimlik Hakları	10
1.2.1. Değişim.....	10
1.2.2. Para iadesi.....	10
1.2.3. Bedel indirimi	11
1.2.4. Onarım	11
UYGULAMA FAALİYETİ	12
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	13
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	15
2. AYIPLI ÜRÜN İŞLEMLERİ.....	15
2.1. Ürünü Alma	15
2.2. Ayıbını Tespit Etme	18
2.2.1. Kapıdan satışlar	19
2.2.2. Yerinden satış (mağaza satışı)	20
2.3. Ürün İadesi İçin Gerekli Satış Belgeleri	21
2.3.1. Fatura	21
2.3.2. Fiş	22
2.3.3. Perakende satış fişleri	23
2.3.4. Müstakil makbuzu	24
2.3.5. Garanti belgesi.....	24
UYGULAMA FAALİYETİ	26
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	27
MODÜL DEĞERLENDİRME	28
CEVAP ANAHTARLARI	29
ÖNERİLEN KAYNAKLAR.....	30
KAYNAKLAR.....	31

AÇIKLAMALAR

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

GİRİŞ

Sevgili Öğrenci,

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

Tüketicinin bilgilendirilmesi, tüketiciye pazardaki ürün ve hizmetlerle ilgili satın alma ve kullanmada yardımcı olacak bilgilerin ve ipuçlarının resim, yazı ve şekil (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 yönlendirme, ihtiyaçlarını giderme ve pazarı etkileme gücünü arttırmayı hedef alan eğitim ve bilgilendirme yatırımı olarak tanımlanabilir. Bireyin yalnızca tüketici rolü için değil toplumda üstlendiği vatandaşlık, ekonomik ve politik roller gibi diğer sosyal roller için eğitilmesini de kapsar ve toplumdaki her bir bireyin “akıllı” ve “bilinçli” bir tüketici ve hatta vatandaş olabilmesi için hazırlanan eğitim programlarını ve araçlarını da içine alır. İlk, orta ve üniversite düzeyinde verilen dersler, düzenlenen bilgi şöleni ve paneller, TV mesajları, satın alma kılavuzları tüketici eğitimine birer örnektir.

Tüketicinin korunması ise tüketicinin kendisi dışında başkaları tarafından haklarının korunması için yapılan çabaları içermektedir. Tüketicinin korunması denildiği zaman tüketicilerin bir araya gelmeleri, sosyal bir güç olmaları ve nihayet bu konu ile ilgili olarak çeşitli kuruluşların faaliyetleri anlaşılmaktadır. Gerçekte tüketicinin korunması kavramı, sadece tüketiciyi korumayı değil, tüketiciye yardımı da içine almaktadır. Bu nedenle geniş anlamda “tüketicinin korunması”; hükümetlerin, işletmelerin ve özel kuruluşların harcayacakları çabalarla tüketici haklarını koruyacakları ve onlara yardımcı olacakları bir ortamda tüketicilerin organize edilmiş çabalarıdır. Aslında bu üç politika aracı birbirinin bütünleyicisidir ve iç içe geçmiş durumdadır. Biri olmadan diğerinin etkinliği söz konusu değildir. Çünkü tüketicilerin yasalarla korunması ancak onun bilgilendirilmesi ve eğitimi ile mümkün olabilecektir.

Bu modül ile ayıplı ürünlerle ilgili mevzuatı ve ayıplı ürünler karşısında tüketicilerin haklarının neler olduğunu öğrenerek ayıplı ürünlerle ilgili yapılacak işlemleri bilecek ve gerektiğinde bu süreci yürütebileceksiniz.



ÖĞRENME FAALİYETİ-1

AMAÇ

Ürün iade ve şikâyet işlemlerini yürütebileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Firmalardan, İnternette konuyla 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 çoğalmasıyla birlikte satın alınan mal ve hizmetlerde de çeşitli kusurlar (ayıp) ortaya çıkmaktadır. Tüketicilerin mağduriyetinin en aza indirilmesi veya ortadan kaldırılabilmesi ancak ürün iade işlemlerinde kullanılan kanun ve yönetmeliklerin çok iyi bilinmesi ile mümkün olabilir. Bu kapsamda tüketici hangi mal ve hizmetin hangi koşullarda ayıplı sayılacağını öğrenmelidir.

1.1. Ayıplı Mal / Hizmet

Kanunda kullanılan “ayıp” kavramının kullanılmasının nedeni, sorunun tüketici tarafından daha iyi anlaşılmasını sağlamak içindir ve ayıp kavramının teknik bir kavram olmasıdır. “Ayıp”la kastedilen satım sözleşmesinin konusunu oluşturan maldan veya hizmette ortaya çıkan ve alıcının o maldan beklediği şekilde yararlanmasını engelleyen eksiklikler ve bozukluklardır. Ayıplı maldaki eksiklikler fiziksel, hukuksal ya da ekonomik nitelikte olabilir. Satıcı, malın ayıplı olması nedeniyle sorumlu olacaktır. TKHK (Tüketici Hakları Kanunu) nda ayıplı mal ve hizmetin ayıplı olması açısından ayrı ayrı tanımlamıştır.

1.1.1. 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, ayıplı mal olarak kabul edilir.



Resim 1.1: Tüketicinin, malın teslim tarihinden itibaren 30 gün içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlü olması

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 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, satın aldığı bir mal veya hizmetten beklediği yararı göremiyorsa ya da o mal ve hizmette bir kusur varsa o mal ya da hizmet ayıplıdır. Malın değerini veya kullanımından 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. Karşımıza çıktığı fark edilmiş ya da ortaya çıkış yönüyle tespit edilebileceği gibi niteliği, niceliği ve eksiklikleri yönüyle de ayıplı mal ve hizmet olabilir.

	TAŞ (40.000 İsadan Önce)	iPhone 3g (2009)
MMS	X	X
Görüntülü Arama	X	X
Video Kayıt	X	X
Değiştirilebilir Hafıza Kartı	X	X
Dokunmatik Ekran	X	✓
Düşünce Kırılmama	✓	X
Su Geçirmezlik	✓	X
Rahatsız Etmeyen Özellikler	✓	X
Korunma Amaçlı Kullanım	✓	X

Resim 1.2: Satın aldığımız mal/hizmetin bildirilen özelliklerini taşıyıp taşımadığının 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

Mal ve hizmetlerin kullanım süresinde ortaya çıkan ayıplardır. Burada dikkat edilmesi gereken önemli husus; bu ayıplar yanlış kullanımdan değil, mal ya da hizmetin özelliğinden, kalitesizliğinden, standarda aykırılığından, imalat ve üretim aşamalarındaki hatalarından kaynaklanabilecek ayıplardır. Gizli ayıplarda hak arama süresi 2 yıldır. Bu süre konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda 5 yıldır. Ancak ayıp ortaya çıktığında beklemeden ilgili yerlere başvuruda bulunulması gerekmektedir.



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 ayıplar 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, fırının pişirmemesi, halis ceviz denilen mobilyanın çam olması vb.) gibi durumlardır.

➤ **Hukuki ayıplar**

Maldan yararlanmayı ve onu kullanmayı sınırlandıran (kullanımı yasak olan ilaç ya da bir kimyasal maddenin serbest olduğunun belirtilerek satılması, satılan malın satım sırasında hacizli olması gibi) hukuki eksikliklerdir.

➤ **Ekonomik ayıplar**

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

➤ **Miktar eksikliği**

Niteliği etkileyen miktar eksiklikleri malın ağırlık, hacim, yüz ölçümü gibi

hususlardaki (bir kumaşın veya halının santimetre karesinde bulunması gereken ilmek sayısının daha az olması, mutfak için alınan bir dolabın teslim edilmesi gerekenden daha küçük ölçülere sahip olması) eksikliklerdir.

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



Resim 1.4: Haksızlık ve hukuksuzluğun büyük ya da küçüğünün olmaması

1.1.4. Mevzuatı

Tüketicinin Korunması Hakkı Kanunu'na (TKHK) göre;

1.1.4.1. Ayıplı Mal

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

İmalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ve 10'uncu maddenin beşinci fıkrasına göre kredi veren; ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı zincirleme olarak (müteselsilen) sorumludur. Ayıplı malın neden olduğu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde bunlar müteselsilen sorumludur. Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

Bu madde ile ayıba karşı sorumlu tutulanlar, ayıba karşı daha uzun bir süre ile sorumluluk üstlenmemişlerse 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 ayıbı, tüketiciden satıcının ağır kusuru hile ile gizlenmişse zaman aşımı süresinden yararlanılmaz.

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

Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına imalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde "özürlüdür" ibaresini içeren bir etiket konulması zorunludur. Yalnızca ayıplı mal satılan veya bir kat ya da reyon gibi bir bölümü sürekli olarak ayıplı mal satışına, tüketicinin bilebileceği şekilde tahsis edilmiş yerlerde bu etiketin konulma zorunluluğu yoktur. Malın ayıplı olduğu hususu, tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde gösterilir.

Güvenli olmayan mallar, piyasaya "özürlüdür" etiketiyle dahi arz edilemez. Bu ürünlere 4703 sayılı Ürünlere 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 görülmesi veya ayıp oranında bedel indirimi haklarına sahiptir. Tüketicinin sözleşmeyi sona erdirmesi durumun gereği olarak haklı görülemiyorsa bedelden indirim ile yetinilir. Tüketici, bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 4'üncü maddede belirtilen şartlar çerçevesinde tazminat da isteyebilir. Sağlayıcı, tüketicinin seçtiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

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

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 zararlardan dolayı yapılacak talepler

ise üç yıllık zaman aşımına tabidir. Ancak sunulan hizmetin ayıbı, tüketiciden sağlayıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zaman aşımı süresinden yararlanılamaz.

Ayıplı hizmetin neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında ayıplı olduğu bilinerek edinilen hizmetler hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.

➤ **Ayıplı mal ve hizmetlerde başvurulacak yerler**

- **Ayıplı mal veya hizmet nedeniyle başvuru öncelikle nereye yapılmalıdır?**

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

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

Bu durumda tüketici, Tüketici Hakları Derneği'ne (THD), Derneğin şubelerine, THD'nin şubeleri yoksa Tüketici Dernekleri 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.

Satın alınan mal veya hizmetlerde mutlaka fiş fatura, sözleşme, garanti kapsamındaki mallar için ise Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca onaylanmış garanti belgesi, Türkçe tanıtım ve kullanma kılavuzu istenmelidir.

1.2. Tüketicinin Seçimlik Hakları

Ayıplı mal satması sebebiyle satıcı, hukuki açıdan da tüketicinin kendisinden talep edeceği hakların yanı sıra cezai bir takım yaptırımlara da maruz kalabilecektir. Hukuki yaptırımlar açısından topluluk mevzuatından farklı olarak TKHK ile getirilen seçimlik hakların hiyerarşik sıralanması söz konusu değildir. Bu sebeple tüketici dilediği hakkı doğrudan talep edebilir ve satıcı da bunu kabul etmek zorundadır.

➤ **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 (bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme hakkı)
- Ayıp oranında bedel indirimini 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

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

1.2.2. Para İadesi

Bu hâlde tüketici, malı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeyi feshetmekte ve ödediği bedeli geri istemektedir. Bu hakkın tercih edilmesi hâlinde tüketiciye iade edilecek bedel, satım parasının tamamıdır. Satım bedelinden yararlanma bedeli indirimini yapılamayacaktır.

12.3. Bedel İndirimi

Tüketici, malı alıkoymakta ve 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 hâkimin takdir hakkı çerçevesinde hükümler belirlenmektedir.

1.2.4. Onarım

Tüketici maldaki ayıbın ücretsiz olarak giderilmesini talep etmektedir. Onarım masrafları satıcıya ait olacaktır. Bu sebeple nakliye, malzeme ve işçilik gibi giderlerden tüketici hiç bir şekilde sorumlu değildir. Günümüzde birçok firmanın yaygın servis ünitelerinin bulunması bu hakkın kullanımını yaygınlaştırmaktadır.

Onarım hakkının kullanımına ilişkin bir diğer düzenleme de ithalatçıların ve imalatçıların ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi malları için garanti belgesi düzenleme zorunluluğudur ve bu şahısların masrafsız onarım yükümlülüğü düzenlenmiştir.

TÜKETİCİLER!

Firmaların diğer seçimlik haklarınızı göz ardı ederek sadece onarım hakkına yönlendirmeleri durumunda seçimlik haklarınızı gözden geçiriniz.

UYGULAMA FAALİYETİ

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

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Panoyu hazırlamak için malzemelerinizi hazırlayınız.	➤ Karton, farklı renklerde kalemler, cetvel, makas, yapıştırıcı kullanabilirsiniz.
➤ Konu ile ilgili gerekli bilgileri toplayınız.	➤ Konu ile ilgili yazılı kaynakları ve İnterneti kullanabilirsiniz.
➤ Topladığınız bilgi içeriğine uygun resimler hazırlayınız.	➤ İnternette, mecmualardan, gazetelerden ve dergilerden yararlanabilirsiniz. ➤ Resimlerin büyük olmasına dikkat edebilirsiniz.
➤ Ürün iadesi ile ilgili işlem basamaklarını tabloya düzgünce yerleştiriniz.	➤ Temiz ve düzenli çalışabilirsiniz.
➤ Konuyla ilgili topladığınız bilgi ve resimleri ürün iadesi ile ilgili işlem basamaklarına dikkat ederek panonuza yerleştiriniz.	➤ Yerleştireceğiniz bilgilerle resimleri ilişkilendirmeye özen gösterebilirsiniz.
➤ Hazırladığınız panonun son kontrolünü yapınız.	➤ Panonuzun açık ve anlaşılır olmasına dikkat edebilirsiniz.
➤ Hazırladığınız panonun dikkat çekici olmasına özen gösteriniz.	➤ İlgi çekici bir başlık yazabilirsiniz. ➤ Renkli kalemler ve kartonlar kullanabilirsiniz.
➤ Hazırladığınız uyarıcı panoyu uygun bir yere asarak arkadaşlarınızla paylaşınız.	➤ Arkadaşlarınızın fikirlerini alabilirsiniz. ➤ Arkadaşlarınızın farklı görüş ve önerilerini değerlendirebilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

1. Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyete denir.
2. Mal ya da hizmetlerde hemen görülebilecek ve fark edilebilecek özürler, bozukluklar, eksiklikler, defolar ve kusurlara denir.
3. maldan yararlanmayı ve onu kullanmayı sınırlandıran hukuki eksikliklerdir.
4. Tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren içerisinde ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür.
5. mallar, piyasaya özürdür etiketiyle dahi arz edilemez.
6. Ayıplı malın ayıpsız benzeri ile değiştirilmesini talep etme hakkıdır.
7. Tüketicinin satın almış olduğu malların/ürünlerin onarım masraflarıya aittir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Uygulamalı Test”e geçiniz.

UYGULAMALI TEST

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

DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

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

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

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

AMAÇ

Ayıplı ürün ile ilgili işlemleri yapabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Ayıplı ürün işlemlerini İnternette 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 ayıbı satıcıya bildirmek zorundadır.

2.1. Ürünü Alma

Ürün, yetkili servise veya satıcıya belge mukabili (karşılık) ile verilmeli ve onarım gerçekleştirildikten sonra servis fişine; "Onarımı kabul etmiyorum, bedel iadesi talep ediyorum vb." şerh düşülerek teslim alındıktan sonra satıcıya müracaat edilip ürün bedeli geri istenmelidir. Öncelikle bu talep kabul edilmezse satıcıyı hasım olarak 05.11.2011 tarihi için 1.031,87 TL'nin altındaki ihtilaflarla ilgili olarak ikamet edilen yerde veya satıcının bağlı bulunduğu kaymakamlıktaki tüketici sorunları ilçe hakem heyetine bir dilekçe ile başvuruda bulunulmalıdır. Heyet gerek gördüğü takdirde konuyu bilirkişi incelemesine gönderebilir ve teknik durumu tespit ettirebilir. 2011 yılı için 1.031,87 TL'ye kadar ilçe hakem heyeti kararları bağlayıcı olup mahkeme ilamı niteliğinde ve icra kabiliyetine haizdir. Hakem heyeti kararını doğru bulmayan taraf, 15 gün zarfında tüketici mahkemesine itirazda bulunabilir. Başvuru dilekçesine mal veya hizmetle ilgili fatura, sözleşme, ödeme belgesi, servis fişi, garanti belgesi, yazışmalar (varsa) vd. belgeler eklenir. Bu müracaatlar ücretsiz olup sadece tüketici mahkemesinde dava kaybedildiği takdirde mahkeme masrafı ve karşı tarafa avukat ücreti ödenmesi söz konusu olabilir.

İadeli taahhütlü bir mektup, teyit belgeli faks vd. yollarla satıcıya "ihtarname" göndererek yasal yollara başvuracağı belirtildikten sonra alınacak cevaba göre tüketici hakem heyetine, tüketici mahkemelerine başvurulabilir.

1. İHTAR ÖRNEĞİ

Tarih :...../...../20.....

İHTARNAME

İHTAR GÖNDERİLEN

MUHATAP :

ADRESİ

.....
.....

İHTARI GÖNDERENİN

ADI VE SOYADI :

ADRESİ

.....
.....

Firmanızdan/...../20..... tarihindeTL bedelli
..... markaürününü satın aldım.
Ancak aldığım ürününhataları ve eksikleri nedeni
ile ayıplı olmasından dolayı yararlanamadım. Bu nedenler ürünleriniz, 4077
sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4. maddesi gereği ayıplı mal
kabul edilmektedir.

Yukarıda belirtmiş olduğum nedenlerden ötürü 4077 sayılı
Kanun'un 4. maddesi gereğince ürünün fatura üzerindeki bedelinin tarafıma iade
edilmesini/yeni ve ayıpsız olanı ile değiştirilmesini; aksi takdirde yasal yollara
başvuracağımı ihtaren bildiririm.

Gereğini dilerim.

İhtar Gönderenin

Adı ve Soyadı:

İmza

Tablo 2.1: Ayıplı mal ihtar örneği (1)

2. İHTAR ÖRNEĞİ

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

.....Noterliğine İhtarname(*)

İhtar eden:.....(Siz)

Adres :.....Sizin adresiniz

Muhatap:.....Malı aldığınız yer

Adres :.....

Konu: Ayıp ihtar

İzahı:

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

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

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

4-Ben size bu ihtarnameyi göndererek bu 4 seçimlik hakkımdan birisi olan "ödediğim bedelin iadesini, sattığınız ayıplı malı geri almanızı" talep ediyorum.

Sonuç ve Talep:

Talebimi yerine getirmediğiniz takdirde hakkınızda yasal yollara başvuracağımı ihtar ederim.

Gereğini arz ederim.

İHTARI GÖNDERENİN

ADI VE SOYADI

İMZASI

Tablo 2.2: Ayıplı mal ihtar örneği (2)

2. ihtar örneği:

- (Ayıp, 30 günü geçtikten sonra 2 yıllık garanti süresi içinde çıkmışsa)
- Sadece yukarıdaki örneğin 2. maddesini şu şekilde değiştiriniz.
- Ürünün 2 yıllık garanti süresi içinde.....ay kullandıktan 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 şikâyet "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 tüketiciler kendilerini korumalıdır.

- **Genel anlamda aldatılan tüketicilerin izlemesi gereken yollar**
 - Tüketici kendisini aldatan firmayı önce sözlü olarak uyarmalı ve şikâyetinin giderilmesini talep etmelidir. Daha sonra kısa bir süre zaman tanımalıdır. Bu süre içinde şikâyet giderilmez ise tüketici derhal ihtarname çekmelidir.
 - İhtarname çekildikten 7 gün sonra tüketici notere gitmelidir ve muhatapların ihtarnameyi tebellüğ ettiğine ilişkin şerhi ihtarname arkasına düşürmeli ve onaylatmalıdır.
 - Tüketici 900 milyon üzerindeki şikâyetlerde sanayi ve ticaret il müdürlüğü

başkanlığında toplanan il hakem heyetlerine, 900 milyon altındaki şikâyetlerinde ise kaymakamlıklardaki ilçe hakem heyetlerine dilekçeyle başvurmalıdır ve bu dilekçeye noter ihtarnamesini eklenmelidir.

- Ama hakem heyetlerinin verdiği kararların firmalar için bağlayıcı yasal bir tarafı yoktur. Firma bu kararlara uymayabilir. Bu yüzden tüketici, tüketici mahkemelerine başvurmalıdır.
- Tüketici, tüketici mahkemelerine 215 milyon üzerindeki şikâyetleri için hakem heyeti kararı olmadan da dava açabilir. 215 milyon altındaki şikâyetlerde ise hakem heyeti olmadan dava açılmaz. 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, tüketicilere kapıdan bir malı satın almamalarını öneriyor çünkü kapıdan satış belgesini almanın çok kolay olduğunu ve bu yüzden dolandırıcıların bu yolu kullanarak tüketicileri kolayca dolandırdıklarını belirtiyor.

➤ **Kapıdan satışta gereken 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 bildirmeksizin satın aldığı malı 7 gün içerisinde iade edebilir.

➤ **Tüketici iadeyi üç şekilde gerçekleştirebilir. Bunlar:**

- PTT'den iadeli taahhütlü bir mektupla gerçekleştirebilir.
- Noter kanalıyla ihtarname göndererek (... tarihinde aldığım üründen vazgeçtim diyerek) gerçekleştirebilir.
- Götürüp iade etme yoluyla (Ama bunu gerçekleştirmek çok zordur.) gerçekleştirebilir.

Firma ihtar aldıktan sonra 10 gün içerisinde kıymetli evrakını, 20 gün içerisinde ürünü geri almak zorundadır. Üründe çok büyük bir zarar olmadığı takdirde hiç bir şekilde tazminat isteyemez.

➤ **Kapıdan satışlarda fatura tarihi ileri şekilde düzenlenmişse**

- Karakola başvurulmalıdır, ispat edilmesi gerekir çünkü satış sözleşmesi yasaldır.
- Tüketici mahkemesine gidilebilir.
- Cumhuriyet Savcılığına suç duyurusunda 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 gerekçe bildirmeden iade yapılamaz.

➤ **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.

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

Tüketici ayıplı mal nedeniyle satıcıya başvurduğunda sonuç alamaz ise ya da satıcının önerdiği çözüm, tüketicinin isteği doğrultusunda değilse veya tüketici çözümü haksız buluyorsa aşağıdaki kuruluşlara başvurabilir.

- Tüketici sorunları hakem heyetleri (İl merkezinde sanayi ve ticaret il müdürlükleri ve ilçelerde kaymakamlıklar bünyesinde 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))

Bunların yanında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Türkiye çapında “175-Alo Tüketici Hattı” ile İzmir Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğü ise 24 saat hizmet veren “4834111 ve 4834222 nu.lı telefonlar”la tüketicilere yardımcı olmaktadır.

Firma Adı.....Mobilya-..... (Ad-Soyad)

Anadolu Cad. (Adres)

İlimiz 6820/4 Sokak Nu: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 belirtilen banko altına takılacak olan 2 adet sebzeliğin takılmadığını belirterek mağduriyetinin giderilmesini talep etmektedir.

Şikâyetçinin talebi, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Yasa gereği toplanan il hakem heyetinin 27.09.1999 tarihli oturumunda görüşülmüştür. Ahmet Durak'ın evinde yapılan hazır mutfaktaki eksik iki adet 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 şikâyetin giderilmemesi hâlinde tüketici mahkemesi sıfatıyla 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 emtiayı satan veya işi yapan tüccar tarafından düzenlenerek müşteriye verilen bir belgedir.

2.3.1.1. Faturada Bulunması Gereken Bilgiler

Faturada bulunması gereken bilgiler;

- Faturanın düzenlenme tarihi, seri ve sıra numarası,
- Faturayı düzenleyeninin 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 irsaliye numarası bulunmalıdır.

Malın bir mükellefin birden çok iş yerleri ile şubeleri arasında taşındığı veya satılmak üzere bir komisyoncuya ya da diğer bir aracıya gönderildiği hâllerde de malın gönderen tarafından sevk irsaliyesine bağlanması gereklidir. İrsaliyelerde fiyat ve bedel ile ilgili bilgiler hariç olmak üzere faturanın şekli ile ilgili düzenlemelere ve faturanın nizamında belirtilen düzenlemelere uyulmalıdır. İrsaliyelerde malın nereye ve kime gönderildiği ayrıca belirtilir.

Fatura normal olarak malın teslimi sırasında düzenlenir. Bazı hâllerde teslimden bir süre sonra düzenlenmesi de mümkündür. Ancak faturanın malın teslimi veya hizmetin yapıldığı tarihten itibaren en geç on gün içinde düzenlenmesi gerekir. Satılan malın teslim tarihinden sonra veya teslimi sırasında düzenlenmiş olsa dahi faturada malın teslim tarihi ve irsaliye numarası olmalıdır ve ayrıca sevk irsaliyesi de düzenlenmelidir.

2.3.1.2. Fatura Yerine Geçen Belgeler

Mükellefler, fatura düzenlemenin 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 biletler işletme veya mükellefin adı, vergi dairesi ve numaraları, düzenlenme tarihi, seri numarası ve alınan paranın miktarını gösterir. İki nüsha olarak düzenlenir ve bir nüshası müşteriye verilir. 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, kazancı basit usulde tespit edilenler ile defter tutmak zorunda olan çiftçilerin;

- Birinci ve ikinci sınıf tüccarlara,
- Serbest meslek erbabına,
- Kazançları basit usulde tespit olunan tüccarlara,
- Defter tutmak zorunda olan çiftçilere,
- Vergiden muaf esnafa sattıkları mal veya yaptıkları işler için satılan mal veya yapılan hizmetin bedeli ne olursa olsun fatura vermeleri, malı satın alan veya

hizmeti yaptıranların fatura almaları zorunludur. Yukarıda belirtilen işlemlerin muhasebeleştirilebilmesi için perakende satış fişi geçerli değildir.

KEMAN TİCARET			
Fener yokuşu No:17 Fındıklı Tel: 0212 563 45 34 Beşiktaş V.D. 1750027245		PERAKENDE SATIŞ FİŞİ	
		Tenzim Tarihi:	09.01.2002
		Seri No :	B
		Sıra No :	208
MÜŞTERİ: Mehmet Koparan			
MALIN CİNSİ	BİRİM	BİRİM FİYAT	TUTARI
DOSYA	10 AD	2.000.000	20.000.000
FOTOKOPI KAGIDI	4 PK	4.000.000	16.000.000
KARTLJ	2 AD	30.000.000	60.000.000
			96.000.000
KDV	% 18	17.280.000	
TOPLAM			113.280.000

Resim 2.1: Perakende satış fişi örneği

2.3.3. Perakende Satış Fişleri

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

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,
- Tüketicinin işletmesi hâlinde malın cinsi, miktarı, fiyatı, tutarı bulunmalıdır. Perakende satış fişi düzenlenirken toplam rakam yazıyla yazılır ayrıca rakamla yazılan toplamın her iki tarafı çift çizgi ile (=) kapatılır. 2 nüsha düzenlenir. Aslı müşteriye verilir, diğeri mükellefte kalır.

2.3.3.2. Gider Pusulası

Fatura vermek, istemek ve almak zorunda olanların bu yükümlülükleri bulunmayan kişilerde olan iş ilişkilerini belgelendirmek amacıyla düzenledikleri ticari belgedir. Gider pusulası düzenlemek zorunda olan kişiler, vergiden muaf olan esnafa iş yaptırdıklarında veya bunlardan mal aldıklarında 2 tane gider pusulası düzenler. Gider pusulasını bu kişilere imzalatarak 1 nüshasını bu kişilere verir. Gider pusulası vergiden muaf olan esnaf tarafından verilen fatura yerine geçer.

2.3.3.3. Gider Pusulasında Bulunması Gereken Bilgiler

- Yaptırılan işin veya satın alınan malın yaptırılan oranı ve vergi tutarı
- Malı satın alan veya yaptıranın 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
- Malı satın alan kişinin adı, soyadı, unvanı, adresi
- Vergi dairesi, hesap numarası
- Malı satan çiftçinin adı, soyadı ve adresi
- Malın cinsi, miktarı, fiyatı, tutarı
- Düzenleyenin imzası

2.3.5. Garanti Belgesi

İmalatçı-üretici veya ithalatçıların sattıkları, ürettikleri ve/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 indiriminin taahhüt edildiğini ve satıcı ile tüketicinin yükümlülüklerini gösteren belgedir.

2.3.5.1. Garanti Belgesinde Bulunması Zorunlu Bilgiler

Madde 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 Bakanlıkça 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,
- Bakanlık izin, tarihi ve sayısı bulunmalıdır.

UYGULAMA FAALİYETİ

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

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Ayıplı ürün işlemleri ile ilgili bilgileri araştırınız.	➤ Konu ile ilgili olabildiğince çok kaynaktan gazete, dergi ve İnternette araştırma yaparak bilgilerinizi çeşitlendirebilirsiniz.
➤ Ayıplı ürün işlemleri ile ilgili resimleri araştırınız.	➤ Konu ile ilgili resimlerin büyük ve ilgi çekici olmasına dikkat edebilirsiniz.
➤ Konuyla ilgili edindiğiniz bilgileri ve resimleri çeşitli gazete, dergi vb. kaynaklardan faydalanarak sunum yapacak şekilde hazırlayınız.	➤ Konuyla ilgili edindiğiniz resimleri renkli fon kartonu üzerinde tasarlayarak uyarıcı yazılar yazabilirsiniz.
➤ Hazırladığınız sunumun son kontrolünü yapınız.	➤ Sunumunuzun açık ve anlaşılır olmasına dikkat edebilirsiniz.
➤ Hazırladığınız sunumun dikkat çekici olmasına özen gösteriniz.	➤ İlgi çekici bir başlık yazabilirsiniz. ➤ Renkli kalemler ve kartonlar kullanabilirsiniz.
➤ Hazırladığınız bilgileri ve resimleri sunum yaparak arkadaşlarınızla paylaşınız.	➤ Sunum sırasında açık ve anlaşılır bir dil kullanmaya özen gösterebilirsiniz. ➤ Sunumu projeksiyon, VCD veya tepegöz ile yapabilirsiniz.
➤ Sunumunuz bitince konu ile ilgili arkadaşlarınızın görüşlerini alınız, varsa sorularını cevaplayınız.	➤ Arkadaşlarınızın fikirlerine saygılı olmaya özen gösterebilirsiniz.
➤ Yaptığınız çalışma ile ilgili raporu öğretmeninize teslim ediniz.	➤ Raporunuzun açık ve anlaşılır olmasına dikkat edebilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.

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

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

MODÜL 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 tüketicinin hak arama süresi 15 gündür.
4. () Mal ve hizmetlerin kullanım süresinde ortaya çıkan ayıplara gizli ayıp denir.
5. () Hileli ayıplar ne zaman ortaya çıkarsa çıksın tüketici hakkını arayabilir.
6. () Buzdolabının soğutmaması, fırının pişirmemesi ekonomik ayıp olarak nitelendirilir.
7. () Miktar eksikliği malın niteliğini etkilemiyorsa bu durumda mal ayıplı sayılmaz.
8. () Güvenli olmayan mallar, piyasaya özürdür etiketiyle 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 ayıbı satıcıya bildirmek zorundadır.
12. () İhtarname mutlaka iadeli taahhütlü veya noterden yapılmalıdır.
13. () Tüketici dernekleri tüketicilere kapıdan satış yöntemi ile ürün alınmasını önerir.
14. () Satın aldığınız bir üründe bir yıl içerisinde aynı arızanın ikiden fazla gerçekleşmesi hâlinde ürün yenisiyle değiştirilebilir ya da farklı arızaların dörtten fazla gerçekleşmesi hâlinde yenisiyle değiştirilebilir.
15. () Gider pusulası, vergiden muaf olan esnaf tarafından verilen fatura yerine geçer.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	hizmet
2	açık ayıp
3	hukuki ayıp
4	30 gün
5	güvenli olmayan
6	değişim
7	satıcı

ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	7
2	7
3	15
4	yenisıyla
5	perakende satış fişi
6	fatura

MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	D
2	D
3	Y
4	D
5	D
6	Y
7	D
8	Y
9	Y
10	D
11	D
12	D
13	Y
14	D
15	D

ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- CEMALCILAR İlhan, **Pazarlama Yönetimi**, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Nu: 885.
- ERSOY Ali Fuat, **Tüketici Eğitimi**, 2006.
- ERSOY Ali Fuat, **Tüketici Eğitiminde Tüketici Haklarının Yeri ve Önemi**, Standard Dergisi, 471.20-24, 2001.
- <http://www.tdkterim.gov.tr/bts/?kategori=verilst&kelime=m%FCteselsilen&ayn=tam>
- http://ttkd.org.tr/audi_sport_omer_g._tesbit_davasi.html
- <http://megep.meb.gov.tr/indextr.html>
- www.tusiad.gov.tr

KAYNAKÇA

- CEMALCILAR İlhan, **Pazarlama Yönetimi**, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Nu: 885.
- ERSOY Ali Fuat, **Tüketici Eğitimi**, 2006.
- ERSOY Ali Fuat, **Tüketici Eğitiminde Tüketici Haklarının Yeri ve Önemi**, Standard Dergisi, 471.20-24, 2001.
- <http://www.tdkterim.gov.tr/bts/?kategori=verilst&kelime=m%FCteselsilen&ayn=tam>
- http://ttkd.org.tr/audi_sport_omer_g._tesbit_davasi.html
- <http://megep.meb.gov.tr/indextr.html>
- www.tusiad.gov.tr