

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Cumhuriyet Meclisi'nin 3 Haziran 2003 tarihli birleşiminde kabul olunan "Tüketicileri Koruma Yasası" Anayasanın 94'üncü maddesinin (1)'inci fıkrası gereğince, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Cumhurbaşkanı tarafından Resmi Gazete'de yayınlanmak suretiyle ilan olunur

40/2003

(55/2010 sayılı değişiklik yasasıyla değiştirilmiş ve birleştirilmiş şekliyle)

TÜKETİCİLERİ KORUMA YASASI

İÇ DÜZENİ

Madde 1 . Kısa isim

BİRİNCİ KISIM

Genel Kurallar

Madde 2 . Tefsir

Madde 3 . Amaç

Madde 4 . Kapsam

İKİNCİ KISIM

Tüketici Konseyi ve Mal ve Hizmetler Hakem Heyeti ile İlgili Kurallar

Madde 5 . Tüketici Konseyinin Oluşumu

Madde 6 . Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin Oluşumu ve Üyelik

Madde 7 . Mal ve Hizmetler Hakem Heyetine Yapılacak Başvurular

Madde 8 . Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin Toplantıları ve Çalışma Şekli

Madde 9 . Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin Uyuşmazlıklarla ilgili Yetkileri

Madde 10 . Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin Kararları

ÜÇÜNCÜ KISIM

Kusurlu Mallar ve Hizmetler ile Taksitli, Kampanyalı ve Kapıdan Satışlarla İlgili Kurallar

Madde 11 . Kusurlu Mallar

Madde 12 . Kusurlu Hizmetler

Madde 13 . Taksitli Satışlar

Madde 14 . Kampanyalı Satışlar

Madde 15 . Kapıdan Satışlar

Madde 16 . Mesafeli Sözleşmeler

Madde 17 . Kredi Kartları

DÖRDÜNCÜ KISIM

Sürelî Yayınlar, Etiket, Garanti Belgesi, Tanıtım Kılavuzları, Reklamlar Ve Standartlarla İlgili Kurallar

Madde 18 . Sürelî Yayınlar

Madde 19 . Etiket

Madde 20 . Garanti Belgesi

Madde 21 . Tanıtım ve Kullanım Kılavuzu

- Madde 22 . Servis Hizmetleri
Madde 23 . Ticari Reklamlar ve İlanlar
Madde 24 . Zararlı ve Tehlikeli Mal ve Hizmetler
Madde 25 . Standart ve Kalite Denetimi

BEŞİNCİ KISIM Çeşitli Kurallar

- Madde 26 . Denetim
Madde 27 . Laboratuvar Kuralları
Madde 28 . Ödenek

ALTINCI KISIM Aykırılığın Saptanması ve Suç ve Cezalar

- Madde 29 . Üretimin, Satışın Durdurulması ve Malın Toplatılması
Madde 30 . Suçların Davasız Halli ile İlgili Kurallar
Madde 31 . Ceza Kuralları

YEDİNCİ KISIM Son Kurallar

- Madde 32 . Tüzük Yapma Yetkisi
Madde 33 . Yürütme Yetkisi
Madde 34 . Yürürlüğe Giriş

TÜKETİCİLERİ KORUMA YASASI

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Cumhuriyet Meclisi aşağıdaki Yasayı yapar:

Kısa İsim 1. Bu Yasa, Tüketicileri Koruma Yasası olarak isimlendirilir.

BİRİNCİ KISIM Genel Kurallar

Tefsir 2. Bu Yasada metin başka türlü gerektirmedikçe;
“Asgari Ücret”, Ticari işlemin gerçekleştiği veya suçun işlendiği tarihte yürürlükte olan aylık asgari ücreti anlatır.
“Bakan”, Ticaret işleri ile görevli Bakanı anlatır.
“Bakanlık”, Ticaret işleri ile görevli Bakanlığı anlatır.
“Finans Kurulu”, Kredi vermeye yetkili olan bankaları, finans kuruluşlarını ve ödünç para veren finansman şirketleri anlatır.

55/2010 “Haksız Koşul”, satıcının tüketici ile müzakere etmeden, tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde, iyi niyet kurallarına aykırı düşecek biçimde, tüketici aleyhine önemli bir dengesizliğe sebep olan ve tüketici için bağlayıcı olmayan sözleşme koşullarını anlatır.

“Hizmet”, Bir ücret veya menfaat karşılığında, mal sağlama dışında yapılan bedensel ve düşünsel faaliyetleri anlatır ve sigortacılık alanındaki faaliyetleri de kapsar.

Ancak bir müstahdem işverene yaptığı hizmeti kapsamaz.
“İmalatçı-Üretici”, Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal ve hizmetleri, bu mal ve hizmetlerin hammaddelerini veya ara mallarını üretenleri anlatır.
“İthalatçı”, Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere tüketiciye sunulmuş olan mal veya hizmetleri, bu mal ve hizmetlerin ham maddelerini veya ara mallarını yurt dışından getirerek satışa sunan gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.

55/2010 “Mal”, alışveriş konu her türlü taşınır eşyayı ayrıca elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan ses, görüntü ve benzeri satılabilen gayrimaddi şeyleri anlatır. Ancak;

- (1) İcra yoluyla veya başka surette yasa etkisiyle satılan malları,
- (2) Sınırlı bir hacim veya belirli bir miktarda satışa çıkarılmamış su ve gazı,
- (3) Elektriği

kapsamaz.

“Onarım”, bir sözleşmeye uygunsuzluk durumunda malın satış sözleşmesine uygun hale getirilmesini anlatır.

“Sanayi Malı”, Bir yıldan fazla ömrü olan elektrik-elektronik ve

mekanik aygıtlar ile motorlu araçları anlatır.

“Satıcı”, Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari ve mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal veya hizmet sunan, satan veya sağlayan gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.

55/2010

“Sözleşme” , bu Yasa amaçları bakımından Sözleşmeler Yasası altında ona verilen anlamı anlatır.

“Standart”, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde üretilen veya imal edilen mal ve hizmet için yürürlükteki yasalar gereği uygulanan standardı; Türkiye Cumhuriyetinden ithal edilen mal ve hizmetler için Türkiye Cumhuriyeti Standartlar Enstitüsünce saptanan standardı; diğer ülkelerden ithal edilen mal için uluslararası mevzuata uygun standardı anlatır.

“Ticari İşlem”, Mal ve hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı arasında yapılan her türlü alım-satım işlemlerini anlatır.

“Tüketici”, Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki amaçlar dışında özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişiyi anlatır.

“Tüketici Örgütü”, Münhasıran tüketicinin haklarını korumak amacıyla kurulmuş olan, hiçbir ticari faaliyette bulunmayan ve hiçbir ticari kuruluşla bağı bulunmayan birlik, dernek veya vakfi anlatır.

Bir birlik veya derneğin bu Yasa amaçları bakımından tüketici örgütü sayılabilmesi ve bu Yasanın 5’inci maddesi ile oluşturulan Tüketici Konseyi ile 6’ncı maddesi ile oluşturulan Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinde görev alabilmesi için her yıl Kaymakamlıkça yenilenen kayıt belgesi ile kuruluş amacına uygun faaliyet gösterdiğini ve kuruluş tüzüğünde öngörülen gerekleri yerine getirdiğini gösteren Kaymakamlıkça düzenlenmiş belgeyi ibraz etmesi gerekir. Birlik veya derneğin tüzel kişilik olarak kendisinin veya bünyesindeki herhangi bir organın, herhangi bir ticari şirket kurması veya şirkete ortak olması halinde böyle bir birlik veya dernek Tüketici Konseyinde ve Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinde görev alamaz.

Amaç

3. Bu Yasanın amacı, ekonominin gereklerine uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararları tazmin edici önlemler almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında örgütlenmelerini teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

Kapsam

4. Bu Yasa, mal ve hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı arasındaki ticari bir işlem neticesinde, tüketici aleyhine gelişebilecek olumsuzlukların giderilmesi amacıyla, geniş katılıma dayalı bir Tüketici Konseyi ile Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin oluşumuna ve tüketici bilincinin gelişimi, tüketicinin korunması ve tüketici sorunlarının giderilmesine ilişkin kuralları kapsar.

İKİNCİ KISIM

Tüketici Konseyi ve Mal ve Hizmetler Hakem Heyeti ile İlgili Kurallar

Tüketici
Konseyinin
Oluşumu

5. (1) Tüketicinin karşılaşması muhtemel sorunlarının giderilmesine, gereksinimlerinin karşılanmasına, sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunmasına ilişkin araştırmalar yapmak, diğer gelişmiş ülkelerde tüketici lehine gelişen politikaları takip etmek, ülkemizde alınabilecek önlemlere ilişkin öneriler hazırlayıp Bakanlığa sunmak ve tüketici bilincinin geliştirilmesi için eğitim programlarına bu konuda yer verilmesi ve eğitici etkinliklerin düzenlenmesi yönünde girişimlerde bulunmak gibi görevleri yürütmek üzere bir Tüketici Konseyi oluşturulur.

- (2) Tüketici Konseyi aşağıdaki üyelere oluşur:
- (A) Ekonomi işleriyle görevli Bakanlık temsilcisi; (Başkan) (1 üye)
 - (B) Başbakanlık ve diğer tüm bakanlıkların birer temsilcisi; (Toplam 11 üye)
 - (C) Devlet Planlama Örgütü temsilcisi; (1 üye)
 - (Ç) Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde faaliyet gösteren üniversitelerin birer temsilcisi;
 - (D) Kıbrıs Türk Mühendis ve Mimar Odaları Birliği temsilcisi; (1 üye)
 - (E) Kıbrıs Türk Eczacılar Birliği temsilcisi ; (1 üye)
 - (F) Kıbrıs Türk Tabipler Birliği temsilcisi ; (1 üye)
 - (G) Kıbrıs Türk Esnaf ve Zanaatkarlar Odası temsilcisi; (1 üye)
 - (Ğ) Kıbrıs Türk Ticaret Odası temsilcisi ; (1 üye)
 - (H) Kıbrıs Türk Sanayi Odası temsilcisi ; (1 üye)
 - (I) Kıbrıs Türk Bankalar Birliği temsilcisi ; (1 üye)
 - (İ) Kıbrıs Türk Seyahat Acenteleri Birliği temsilcisi; (1 üye)
 - (J) Kıbrıs Türk Otelciler Birliği temsilcisi ; (1 üye)
 - (K) Kıbrıs Türk Barolar Birliği temsilcisi; (1 üye)
 - (L) Kıbrıs Türk Belediyeler Birliği temsilcisi ; (1 üye)
 - (M) Kıbrıs Türk İşadamları Derneği temsilcisi; (1 üye)
 - (N) Kıbrıs Türk Sigorta ve Reasurans Şirketleri Birliği temsilcisi; (1 üye) ve
 - (O) Tüketici örgütlerinden birer temsilci.

Ancak Tüketici Örgütü sayısının üçten fazla olması halinde kendi aralarında belirleyecekleri toplam üç temsilci.

- (3) (A) Tüketici Konseyi olağan olarak her yıl Mart ayında Konsey Başkanının çağrısı ile toplanır. Çağrı üyelere on gün önce bildirilir.

Konsey ayrıca, üyelerin en az 1/3'nin istemi ile olağanüstü de toplanabilir.

- (B) Konseyin Merkezi Lefkoşa'dadır.
 - (C) Konseyin sekreteryaya hizmetleri, Bakanlığın kendi bünyesindeki mevkiine uygun görevlendireceği personel eliyle yürütülür.
- (4) Tüketici Konseyinin çalışmalarına ilişkin usul ve esaslar, Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanacak bir tüzükle düzenlenir.

Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin Oluşumu ve Üyelik

55/2010

6. (1) Tüketiciler ve satıcılar arasında, ticari işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıkları çözümlenmek amacıyla bir "Mal ve Hizmetler Hakem Heyeti" kurulur.
- (2) Mal ve Hizmetler Hakem Heyeti aşağıdaki yedi kişiden oluşur:
- (A) Bakanlık temsilcisi; (Başkan)
 - (B) Tüketici Konseyinin kendi aralarından seçip görevlendireceği temsilci; (2 üye)
 - (C) Baroya kayıtlı en az üç yıldır mesleğini icra etmekte olan hukukçu veya avukatlar arasından Kıbrıs Türk Barolar Birliğinin seçip görevlendireceği temsilci; (3 üye)
 - (Ç) En çok üyeye sahip Tüketici Örgütü temsilcisi; (1 üye)
- (3) Hakem Heyeti üyelerinin, aşağıdaki koşulları taşımaları gerekir:
- (A) Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti vatandaşı olmak;
 - (B) Onsekiz yaşından küçük olmamak;
 - (C) Yüz kızartıcı bir suçtan mahkum olmamış olmak;ve
 - (Ç) En az lise mezunu olmak.
- (4) (A) Hakem Heyeti üyelerinin aşağıdaki hallerde üyelikleri sona erer:
- (a) Üyenin üyelik için gerekli koşullarını yitirmesi halinde;
 - (b) Üyenin istifa etmesi halinde;
 - (c) Üyenin üst üste üç toplantıya özürsüz veya izinsiz katılmaması halinde.
- (B) Boşalan yerler bu madde kuralları çerçevesinde yeni üye görevlendirilmek suretiyle doldurulur.
- (5) Hakem Heyeti üyelerine Bakanlar Kurulunun belirlediği kıstaslar uyarınca hakkı huzur tahsisatı ödenir.

- 55/2010
- (6) Başkan ve üyelerin görev süresi iki yıldır. Görev süresi sona eren üyenin yerine başkası görevlendirilinceye kadar görev süresi devam eder. Görev süresi sona eren Başkan ve üyeler arka arkaya en fazla üç dönem yeniden görevlendirilebilirler.
- (7) Mal ve Hizmetler Hakem Heyetine sunulan dilekçe ve diğer ilgili evraklara ilişkin dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmak, aynı uyuşmazlık konusunda başka başvurunun olması halinde dosyaları birleştirmek, toplantı ve karar tutanağını tutmak ve gerektiğinde Hakem Heyeti üyelerine konuyla ilgili bilgi vermek üzere Bakanlıkça kendi personeli arasından yeterli sayıda raportör görevlendirilir. Raportörün oy hakkı yoktur.
- (8) Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin kurulması, çalışma yöntemi ve kararların icrasına ilişkin konular Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanacak bir tüzükle düzenlenir.
- Mal ve Hizmetler Hakem Heyetine Yapılacak Başvurular
7. (1) Mal ve Hizmetler Hakem Heyetine yapılan başvurular, uyuşmazlığa taraf olanların bizzat veya avukatı aracılığıyla, raportöre vereceği yazılı bir dilekçe ile başlatılır. Başvurular, doğrudan Hakem Heyetine yapılabileceği gibi tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı yerdeki Kaymakamlıklara da yapılabilir. Kaymakamlıklara yapılan başvurular derhal Hakem Heyetine iletilir. Kapıdan satışlarla ilgili uyuşmazlıklarda başvurular, tüketicinin bulunduğu yerdeki kaymakamlığa yapılır. Yapılan başvurular Raportörce kaydedilir ve başvuru sahibine alındı belgesi gönderilir.
- (2) Hakem Heyetine yapılan başvurularda, özetle uyuşmazlığın konusu, tüketici ve satıcı veya sağlayıcının tam adı, adresi, varsa telefon numaraları ile delil oluşturan ilgili belgelerin birer fotokopisi yer alır. Adresi ve imzası bulunmayan dilekçeler dikkate alınmaz.
- (3) Hakem Heyetine intikal eden uyuşmazlık konusunda yasa ile oluşturulmuş herhangi bir şikayet makamının olması halinde konu Hakem Heyetince görüşülmez ve başvuru sahibi, ilgili makama başvurulması yönünde bilgilendirilir.
- 55/2010
- (4) Hakem Heyetine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre, en geç iki ay içerisinde sonuçlandırılır.

55/2010

- (5) Başvurunun alınmasından sonra en geç üç iş günü içerisinde, raportör tarafından yazılan bir yazı ile başvuru dilekçesi ve diğer ilgili belgelerin fotokopisi, başvuruya konu teşkil eden satıcı veya sağlayıcıya iadeli-taahhütlü posta yoluyla iletilir. Aynı yazıda, yazının alındığı tarihten itibaren en geç bir hafta içerisinde, ilgilinin konu hakkındaki görüşünün ve dayandığı belgelerin birer nüshasının Hakem Heyetine iletilmesi istenir.

Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin Toplantıları ve Çalışma Şekli

8. (1) Hakem Heyeti, üye tam sayısının salt çoğunluğuyla toplanır ve toplantıya katılanların basit çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşit olması halinde Başkanın ayırt edici oyu vardır.
- (2) Aşağıdaki durumlarda, Hakem Heyeti üyeleri, taraflardan birinin talebi halinde veya başkanın kararı üzerine o uyuşmazlık konusunun görüşüldüğü toplantıya katılamazlar:
- (A) Kendisinin taraf olduğu veya doğrudan doğruya ilgili olduğu uyuşmazlıkta;
- (B) Arada evlilik bağı kalkmış olsa dahi eşinin veya üçüncü dereceye kadar akrabalığının bulunduğu herhangi bir kişinin taraf olduğu bir uyuşmazlıkta;
- (C) Taraflardan birinin vekili, velisi veya vasisi olarak hareket etmiş olduğu bir uyuşmazlıkta;
- (Ç) Yönetiminde bulunduğu herhangi bir şirket, dernek, vakıf v.b tüzel kişilerin taraf olduğu bir uyuşmazlıkta.
- (3) Hakem Heyetinin başvuruları değerlendirmesi, raportör tarafından hazırlanan ön inceleme raporu ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapılır. Hakem Heyeti başvuruyu değerlendirirken herhalükarda tarafları, dinlemek üzere belirli bir günde toplantıya çağırır. Taraflar çağrıya bizzat kendileri veya temsilci vasıtasıyla katılabilirler. Konu ile ilgili tasarruf ve kontrollerindeki herhangi bir defter, sözleşme, belge, hesap, yazı ve kağıtları delil olarak heyete ibraz edebilirler.
- (4) Tarafların yurt dışında olma veya hastalık hali gibi mazaretinin bulunması durumunda çağrı, tarafların mazareti de dikkate alınarak yenilenir. Çağrıya yine icabet edilmemesi halinde Hakem Heyeti başvuruyu sonuçlandırabilir. Çözümü bilirkişi incelemesini gerektiren uyuşmazlık konularında, Hakem Heyetince bir kişiden fazla olmamak üzere bilirkişi görüşüne başvurabilirler.

Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin Uyuşmazlıklarla İlgili Yetkileri
9/1976
3/1978
10/1978
6/1980
23/1980
19/1981
18/1982
34/1982
56/1982
21/1983
7/1984
20/1984
4/1985
7/1886
24/1986
2/1988
5/1988
15/1988
67/1991
8/1995
15/1995
38/1995
6/1997
42/2000
2/2002

(5) Hakem Heyeti, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan veya ilgili kurum ve kuruluşlardan isteyebilir.

9. (1) Başvuru tarihinde değeri asgari ücretin dört katı tutarı altında bulunan uyuşmazlıklarda, Hakem Heyetinin vereceği kararlar tarafları bağlar. Taraflar, bu kararlara karşı onbeş gün içinde Mahkemeler Yasası uyarınca yetkili kılınan mahkemeye müracaat edebilirler. Süresi içinde müracaat edilmeyen kararlar kesinleşir. Kesinleşen kararlar mahkeme kararı hükmündedirler ve aynen mahkeme kararı gibi icra edilebilirler. Tarafların yargıya gitme yolu açıktır.

(2) Başvuru tarihinde değeri asgari ücretin dört katını aşan uyuşmazlıklarda verilen kararlar istişari niteliktedir. Ancak bütün ilgili tarafların Hakem Heyetinin yetkisini açık olarak tanıdıklarını, karardan önce herhangi bir aşamada, Heyete yazılı olarak beyan etmeleri halinde, kararlara ilişkin olarak yukarıda (1)'inci fıkrada belirtilen kurallar uygulanır.

- (3) Mal ve hizmet sağlayan gerçek veya tüzel kişi veya kuruluş ile tüketicinin, yukarıda (1)'inci fıkrada belirtilen miktarlar için, mal veya hizmetlerin sağlandığı andan itibaren Hakem Heyetinin yetkisini kabul ettiği varsayılır. Yetki konusunda taraflardan birinin yapacağı herhangi bir itiraz ancak, işlemin bir ticari işlem olup olmadığı, ilgililerin bu işleme tüketici veya satıcı veya sağlayıcı olarak taraf olup olmadıkları ve başvuru sırasında mal veya hizmetin değerinin asgari ücretin dört katından fazla olup olmadığıyla sınırlıdır.
- (4) Bu Yasanın 7'nci maddesi altında yapılan ve konusu bir asgari ücret tutarından yüksek olan her başvuru için başvuran taraftan asgari ücretin 1/25'i tutarında harç tahsil edilir. Hakem Heyetince başvuran tarafın haklı bulunması halinde tahsil edilen harç, başvuru sahibine aynen iade edilir. Hakem Heyeti, konuyu görüşmesi neticesinde, uyuşmazlığın niteliğine göre, masrafların kimin tarafından ödeneceğine ilişkin karar verebilir.
- Ancak herhalükarda belirlenecek masraf miktarı dört asgari ücret miktarını aşamaz.

55/2010

- (5) Yargıda görüşülmekte olan veya yargı tarafından görüşülüp karara bağlanmış uyuşmazlıklar Hakem Heyeti tarafından görüşülemez. Ancak yargıda davanın, sonuçlanmadan geri çekilmesi durumunda Hakem Heyeti konuyu görüşüp hükme bağlayabilir.
- (6) Bu Yasanın 31'inci maddesinde cezai yaptırıma bağlanmış konulara ilişkin uyuşmazlıklar Hakem Heyetinin görev ve yetkisi dışındadır.

Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin Kararları

10. (1) Hakem Heyeti kararlarını bu Yasa ile diğer ilgili mevzuat kurallarına ve doğal adalet ve nıfset ilkelerine dayandırarak verir.
- (2) Karar, heyet başkanı veya onun görevlendireceği bir üye tarafından yazılır ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Karara muhalif kalan üyeler ayrı ayrı veya birlikte karşı oy yazısı yazabilir.
- (3) Verilen karar ile taraflara yüklenen görevler ve tanınan haklar şüphe ve tereddüde yol açmayacak şekilde açık yazılmalıdır.
- (4) Kararlar aşağıdaki hususları ihtiva eder:
- (A) Toplantıya katılan üyelerin adları ve soyadları;
- (B) Tarafların ad ve ünvanları ile ikametgahları;
- (C) Tarafların iddialarının özeti;
- (Ç) Bulguların özeti;
- (D) İleri sürülen bütün delillerin ve savunmaların değerlendirilmesi;
- (E) Gerekçe ve kararın hukuki dayanağı;

- (F) Sonuç;
(G) Varsa karşı oy yazıları.
- (5) Kararların aslı Hakem Heyetnin arşivinde saklanır. Kararların birer sureti imza karşılığında taraflara verilir ve birer sureti de Yüksek Mahkeme Mukayyitliğine ve Bakanlığa gönderilir.

ÜÇÜNCÜ KISIM

Kusurlu Mallar ve Hizmetler ile Taksitli, Kampanyalı Ve Kapıdan Satışlarla İlgili Kurallar

Kusurlu Mallar ve Garantiler
55/2010

11. (1) Satıcı, malları sözleşmeye uygun olarak tüketiciye teslim etmelidir.

- (A) Satıcı tarafından verilen tanıma uygun olmayıp, örnek veya model olarak sunduğu malların niteliklerini taşımayan;
- (B) Tüketicinin ondan beklediği ve sözleşme imza tarihinde satıcıya bildirdiği ve satıcının kabul ettiği belirli somut amaca uygun olmayan;
- (C) Normal olarak aynı cins malların kullanıldığı amaçlara uygun olmayan;
- (Ç) Malın ambalajında, etiketinde, tanıtım ve kullanım kılavuzunda veya reklam ve ilanlarında yer alan ve aynı cins mallar için normal kabul edilen makulen beklenebilecek nitelik ve performansı sergilemeyen, tüketicinin ondan beklediği kullanım amacı bakımından değerini azaltan veya ortadan kaldıran veya maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren, mallar, kusurlu mallardır ve kusurlu malların varlığı sözleşmeye uygunsuzluk olarak kabul edilir.

İmal edilen veya üretilen tüketim mallarının tedarikine ilişkin sözleşmeler de, işbu madde amaçları bakımından, satış sözleşmesi olarak kabul edilir.

- (2) Sözleşme tarihinde tüketici malın kusurundan haberdarsa veya makul şartlarda haberdar olmaması mümkün değilse veya malın kusuru tüketici tarafından temin edilen malzemelerden kaynaklanıyorsa, bu maddenin amaçları bakımından, bu gibi durumlar bir sözleşmeye uygunsuzluk sayılmaz.

- (3) Aşağıdaki durumlarda, aleni beyanlar yukarıdaki (1)'inci fıkranın (Ç) bendinde açıklandığı gibi satıcıyı bağlamayacaktır:
- (A) Satıcı, sözkonusu beyandan haberdar olmadığını veya makul şartlarda haberdar olamayacağını ispat ediyorsa;veya
 - (B) Satıcı, sözleşme tarihi itibarıyla sözkonusu beyanın düzeltildiğini ispat ediyorsa; veya
 - (C) Satıcı, beyanın tüketim mallarını satın alma kararı üzerinde etkisi olmadığını ispat ediyorsa.
- (4) Mallarının yanlış montajından kaynaklanan arızalarda, montaj, sözleşmenin bir parçasını oluşturuyorsa ve mallar satıcı veya onun sorumluluğunda monte edilmişse veya montajı tüketici tarafından yapılmak üzere tasarlanmış malın yanlış montajının montaj talimatındaki bir kusurdan kaynaklandığı durumlarda tüketici, bu maddedeki haklarından yararlanabilir.
- (5) Satıcı, ithalatçı ve üretici tüketiciye karşı, malların teslim edildiği tarihte var olan her türlü sözleşmeye uygunsuzluktan münferiden ve müteselsilen sorumludur. Satıcı, ithalatçı ve üretici teslimat tarihinden itibaren iki yıllık süre içerisinde görünür hale gelen sözleşmeye uygunsuzluktan bu madde kapsamında münferiden ve müteselsilen sorumludur; ancak, sözleşmede daha uzun süreli bir garanti süresi belirlenebilir. Açık artırmada satılan ikinci el mallar garanti kapsamında değildir.
- Aksi ispat edilmedikçe, malların teslimat tarihini takip eden altı aylık bir süre içinde görünür hale gelen herhangi bir sözleşmeye uygunsuzluk, teslimat tarihinde mevcut bir noksanlık olarak kabul edilecektir; ancak bu kabulün malların karakteriyle veya sözkonusu sözleşmeye uygunsuzluk karakteriyle bağdaşır olması şarttır.

(6) Malın garanti süresi içerisinde kusurunun ortaya çıkması ve kusurun, meydana geldiği tarihten itibaren tüketici tarafından iki aylık süre içerisinde satıcıya bildirmesi halinde, ilk etapta imkansızlık veya orantısızlık olmadıkça, malı bedelsiz olarak onarım veya bedelsiz olarak yenisi ile değiştirme haklarından birini satıcıdan talep edebilir.

(A) Orantısızlık:

- (a) Kusurun olmaması halinde malın sahip olacağı değer,
 - (b) Kusurun boyutu,
 - (c) Tüketicie önemli bir sıkıntı vermeden başvurulabilecek diğer yasal telafi yolunun ikmal edilip edilmeyeceği
- Hesaba katıldığında, satıcıya, başvurulabilecek diğer yasal telafi yoluna kıyasla makul olmayan külfetler getiriyorsa orantısız sayılır.

(B) İmkansızlık: Onarım veya yenilemenin mümkün olmamasıdır.

Bir onarım veya yenisi ile değiştirme, malın karakteri ve tüketicinin malı satın almadaki amacı hesaba katılarak ve tüketicie önemli bir sıkıntı vermeksizin yerine getirilir.

Onarım veya yenisi ile değiştirme mümkün değilse veya satıcı tarafından en fazla 30 gün içerisinde yerine getirilmemişse veya tüketicie önemli bir sıkıntı vermeksizin yerine getirmemişse tüketici, fiyatta uygun bir indirim yapılmasını talep edebileceği gibi sözleşmeyi de fesh edebilir. Sözleşmeyi fesih halinde sözleşmede faiz belirlenmemişse, Merkez Bankasının ilgili para birimine uyguladığı faiz dikkate alınır.

(7) Maldaki kusurun önemsiz olduğu durumlarda tüketicinin sözleşmeyi fesh etme hakkı yoktur.

(8) Nihai satıcının, üretici, aynı sözleşme zincirinde yer alan önceki bir satıcı veya başka bir aracının bir fiil veya ihmalinden kaynaklanan bir sözleşmeye uygunsuzluk nedeniyle tüketicie karşı sorumlu olduğu durumlarda, nihai satıcı, sözleşme zincirindeki sorumlu kişi veya kişilere karşı yasal telafi yollarına başvurma hakkına sahiptir. Nihai satıcının aleyhlerine yasal telafi yollarına başvurabileceği sorumlu kişi veya kişiler ve ilgili davalar, tabi oldukları diğer yasalar çerçevesinde çözümlenirler.

- (9) Tüketicinin bu Yasadan doğan hakları, başka yasalar kapsamında başvurabileceği haklara hanel getirmez.
- (10) Satıcı satılan malın kusurunu, tüketiciden kasıtlı olarak veya hile veya ağır kusur ile gizlemişse yukarıdaki iki yıllık zaman aşımı süresinden yararlanamaz.
- (11) Satışa sunulacak kullanılmış, tamir edilmiş veya kusurlu mal üzerine veya ambalajına, imalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde “Kusurludur” ibaresini içeren Türkçe bir etiket konulması zorunludur.
- Ancak, kusurlu mal satılan yerler ile satış yerinin bir katı veya reyonu gibi bir bölümü sürekli olarak kusurlu mal satışına tüketicinin bilebileceği şekilde tahsis edilmiş yerlerde “Kusurludur” etiketinin konulma zorunluluğu yoktur. Malın kusurlu olduğu, tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde de gösterilir.
- (12) Sanayi mallarının kullanım klavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanımından kaynaklanan arızalar, yukarıdaki (6)’ncı fıkra kapsamı dışındadır.
- (13) Bu maddede yer alan onarıma ilişkin azami süreler ve bedelsiz onarımın içeriğine ilişkin usul ve esaslar, Bakanlık tarafından hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanarak Resmi Gazete’de yayımlanacak bir tüzükle düzenlenir.

Ticari Garanti
ve Garanti
Belgesi
55/2010

- 11 A. (1) Ticari garantiler için garanti belgesi düzenlenebilir. Ticari garanti, garanti vereni yani ithalatçı ve/veya üretici ve/veya satıcıyı, garanti beyanında ve ilgili ilan veya reklamda belirtilen şartlar çerçevesinde hukuken bağlar. Bir ticari garanti, böyle bir garantinin lehtarını yasada belirlenenden daha avantajlı bir pozisyona getiren ilave bir garantidir. Ticari garantide, tüketicinin mevzuattaki asgari haklara sahip olduğu beyan edilir ve bu hakları etkilemediği açıkça ifade edilir.
- (2) Ticari garantide veya garanti belgesinde, bu madde kurallarının ihlali halinde dahi, sözkonusu garantinin geçerliliği hiçbir şekilde bundan etkilenmez ve tüketici, garantiye dayanmaya aynen devam eder.
- (3) Ticari garanti ve garanti belgesinin kapsadığı coğrafi alan, ticari garanti esasları ve garanti belgesinde verilecek zorunlu bilgilerin ayrıntılarına ilişkin usul ve esaslar, Bakanlık tarafından hazırlanıp Bakanlar Kurulu tarafından onaylanarak Resmi Gazete’de yayımlanacak tüzükle düzenlenir.

Kusurlu Hizmetler

12. (1) Sağlayıcı tarafından bildirilen veya standardında belirtilen niteliğe aykırı olan, yararlanma amacı bakımından değerini azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler, kusurlu hizmet olarak kabul edilir.
- (2) Sağlanan hizmetin kusurlu olduğunun anlaşılması halinde tüketici, otuz gün içerisinde bu kusuru sağlayıcıya bildirmesi halinde sözleşmeyi sona erdirme, hizmetin yeniden görülmesi veya kusur oranında bedel indirimi yapılması haklarına sahip olur. Sağlayıcı, tüketicinin serbest tercihinine bağlı olarak talebini yerine getirmekle yükümlüdür.
- (3) Tüketici, kusurlu hizmet nedeniyle herhangi bir zarara uğramışsa, yukarıdaki (2)'nci fıkradaki hakları yerine veya bunlar ile birlikte tazminat isteme hakkına da sahiptir.
- (4) Kusurlu olduğu bilinerek sağlanan hizmetlerde tüketici yukarıdaki haklardan yararlanamaz.
- (5) Sağlanan hizmete ilişkin kusur, sağlayıcı tarafından bilinçli olarak gizlenmişse sağlayıcı süresi içerisinde kendisine kusur bildiriminde bulunulmadığını ileri sürerek sorumluluktan kurtulamaz. Sağlayıcı daha uzun bir süre için garanti vermemiş ise, kusurlu hizmetten ve kusurlu hizmetin neden olduğu her türlü zarardan dolayı yapılacak talepler, kusur daha sonra ortaya çıkmış olsa bile hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zaman aşımına tabiidir.

Ancak sağlanan hizmetin kusuru, sağlayıcı tarafından kasıtlı olarak gizlenmiş ise bu zaman aşımı süresinden yararlanılamaz.

Taksitli Satışlar

13. (1) Taksitle satış, mal veya hizmet sözleşmesinin düzenlendiği anda teslim edilen ve bedelin uzlaşılacak taksitlerle yapılması öngörülen satım türüdür.
- (2) Taksitle satış sözleşmesinin yazılı yapılması ve satıcı tarafından düzenlenen sözleşmede aşağıdaki bilgilerin bulunması zorunludur:
- (A) Tüketicinin ve satıcının veya sağlayıcının isim, ünvan ve açık adresleri,
- (B) Malın Türk Lirası veya döviz olarak vergiler dahil peşin satış fiyatı,
- (C) Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası veya döviz olarak toplam satış fiyatı,
- (Ç) Faiz miktarı faizin hesaplandığı yıllık oran ve gecikme faizi oranı,
- (D) Peşinat tutarı,
- (E) Ödeme planı.

- (3) Taksitli satışlarda, tüketicinin borçlandığı toplam miktarı önceden ödemesi veya bir taksit miktarından az olmamak koşuluyla bir veya birden fazla taksit ödemesinde bulunması halinde satıcı ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür.
- (4) Sözleşmeden ayrı olarak kıymetli evrak niteliğinde senet düzenlenecekse, bu senet, her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı olacak şekilde ve sadece nama yazılı olarak düzenlenir.

Dövizle yapılan satışlarda taraflar sözleşmelerinde aksine kural belirlemedikleri takdirde ödemeler; ödenecek senet taksitinin Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Merkez Bankasının ödeme tarihindeki efektif satış kuru üzerinden yapılır.

- (5) Satıcı, taksitli satıma ilişkin sözleşmede taksitlerden birinin veya birkaçının ödenmemesi halinde kalan borcun tümünün ifasını talep etme hakkını saklı tutmuşsa, bu hak, ancak satıcının bu Yasadan ve sözleşmeden doğan bütün edimlerini yerine getirmiş olması, tüketicinin ifa edilmemiş ediminin üzerinden en az dört hafta geçmiş olması durumunda ve ödenmeyen taksit ödemesi için tüketiciye yazılı ihtar göndermek suretiyle ödemede bulunması için en az on günlük yeni bir süre verildiğini, bu sürede ödenmenin yine yapılmaması halinde kalan tüm borcun ifası yoluna gidileceği uyarısında bulunulması gerekir.

On günlük ihbar sonunda ödenmeyen taksitler muaccel olarak ödenir.

Kampanyalı Satışlar

14. (1) Kampanyalı satış, gazete, radyo, televizyon ilanı ve benzeri yollarla halka duyurularak düzenlenen kampanyalara iştirakçi kabul etmek suretiyle ve malın veya hizmetin bilahare teslim edilmesi veya yerine getirilmesi vaadiyle yapılan satışlardır. İlan edilip taahhütte bulunulan mal ve hizmetin teslimatının zamanında yapılmaması veya fiyat, nitelik ve miktarda anlaşmalara aykırı davranılması durumunda satıcı, bayi, acenta, temsilci, imalatçı-üretici ve ithalatçı münferiden ve müteselsilen sorumludur.
- (2) Kampanyalı satışlar Bakanlığın izni ile yapılabilir. Hangi tür satışların izne bağlı olacağı, ön ödeme, taksit miktarı, teslim süresi, üretici firma garantisi, yatırılacak teminat ile kampanyalı satışlarda uyulması gereken usul ve esaslar Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanacak bir tüzükle düzenlenir.
- (3) Kampanyalı satışlarda satıcı, bu Yasanın 13'üncü maddesinin (2)'nci fıkrasında belirtilen bilgilere ek olarak "Kampanya bitiş tarihi" ve "malın teslim tarihi ile şekli"ne ilişkin bilgileri de yazılı olarak vermekle yükümlüdür.

- (4) Sözleşmede aksi kararlaştırılmadıkça, ön ödeme tutarı, malın satış bedelinin %40'ından fazla olamaz.
- (5) Kampanyalı satışlarda malın teslim süresi hiçbir şekilde on iki ayı aşamaz.
- (6) Tüketicinin ödemeye ilişkin tüm edimlerini yerine getirmesi durumunda, malın teslimi, ödemenin bitişini takiben en geç bir ay içinde yapılmak zorundadır.
- (7) Kampanyalı taksitle satışlarda bu Yasanın 13'üncü maddesinde öngörülen kurallar uygulanır.

Kapıdan
Satışlar
55/2010

15. (1) Kapıdan satışlar, tüketicinin talebi üzerine gerçekleşmemiş satıcının ziyareti sonucunda, işyeri, fuar, panayır gibi satış mekanları dışında satışı yapılan, satımlardır.

Bu madde amaçları bakımından tüketici, kendi ticari veya mesleki faaliyetleri dışında kalan amaçlarla hareket eden gerçek kişiyi ifade etmektedir.

Kapıdan satışlarda satılacak malın satış birim değeri en az aylık asgari ücretin onda biri değerinde ise sözkonusu malın kapıdan satışı Bakanlığın iznine bağlıdır. Bu tür satışlarda, tüketici, teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içinde malı kabul etmekte veya hiçbir gerekçe göstermeden ve hiçbir yükümlülük altına girmeden reddetmekte serbesttir. Hizmetlerin satımında ise bu süre, sözleşme tarihinde başlar. Bu süre dolmadan satıcı, kapıdan satış işlemine konu mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez. Satıcı, cayma bildirimini kendisine ulaştığı andan itibaren yirmi gün içerisinde malı geri almakla yükümlüdür. Tüketici, malın mutata kullanımı sebebiyle meydana gelen değişiklik ve bozulmalarından sorumlu değildir. Bir nüshası tüketiciye verilen sözleşmede tüm bu haklar yazılı olarak belirtilir. Tüketicinin bu maddede yazılı olan haklardan vazgeçtiğini belirten sözleşme hükmü geçerli kabul edilmez.

- (2) Satıcı malın kullanım kılavuzuna aykırı kullanılma sonucu meydana gelen değişiklik ve bozulmalarından sorumlu değildir.
- (3) Taksitle yapılan kapıdan satışlarda, bu Yasanın 13'üncü maddesi kuralları uygulanır.
- (4) Kapıdan satış yapılabilecek mal ve hizmetler ise kapıdan satışlara ilişkin uygulama, usul ve esaslar Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanacak bir tüzükle düzenlenir.

Mesafeli Sözleşmeler	16.	Mesafeli sözleşmeler, yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanarak yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye teslimi anında veya sonradan yapılması kararlaştırılan sözleşmelerdir. Bu Yasanın 15'inci maddesinde öngörülen kapıdan satışlara ilişkin kurallar mesafeli satışlara da uygulanır.
Paket Turlar 55/2010	16 A.	(1) Paket tur, paket tatil veya paket seyahat ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren önceden düzenlenmiş kombinasyonu ifade etmektedir. (2) Tüketici, bu madde amaçları bakımından kendi işi nedeniyle olsun veya olmasın paket tur, paket seyahat veya paket tatil satın alan gerçek veya tüzel kişiyi anlatır. (3) Paket tur, paket tatil veya paket seyahat sözleşmelerinde bu Yasada veya ilgili tüzükte yer alan asgari şartların bulunması ve sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. (4) Tüketicinin bilgilendirilmesi amacıyla verilecek olan tanıtıcı malzemelerde veya yapılacak sözleşmede yer alması gereken asgari unsurlar, fiyat değişiklikleri, paket tur, paket tatil veya paket seyahat, satıcının yükümlülükleri, şikayet, sözleşmenin devri, iptali ve sona ermesi ile ilgili usul ve esaslar, Bakanlık tarafından hazırlanıp Bakanlar Kurulu tarafından onaylanarak Resmi Gazete'de yayımlanacak bir tüzükle düzenlenir.
Devre Tatil Sözleşmeleri 55/2010	16 B.	(1) Devre tatil sözleşmeleri bir yıldan daha fazla süre için yapılan, tüketicinin birden fazla dönem için bir veya birden fazla konaklama hakkı elde ettiği sözleşmelerdir. Devre tatil sözleşmeleri, uzun dönem tatil ürünleri, yeniden satış veya değişim sözleşmelerini de kapsar. Tüketici, bu madde amaçları bakımından ticari veya mesleki amaçlar dışında özel amaçlarla hareket eden gerçek kişiyi anlatır.

- (2) Satıcı, tüketiciye sözleşme veya teklifle bağlanmadan belirli bir süre önce açık ve kapsamlı bir şekilde yeterli bilgiyi sağlar. Devre tatil sözleşmelerinin yazılı veya başka dayanıklı ortamda olması ve belirlenen asgari unsurları taşıması zorunludur. Tüketicinin sözleşmenin yapıldığı tarihten itibaren 14 gün içerisinde gerekçe göstermeden ve hiçbir yükümlülük altına girmeden sözleşmeden vazgeçme hakkı vardır. Vazgeçme süresi içerisinde tüketiciden ön ödeme veya herhangi bir ad altında ödeme talep edilemez.
- (3) Devre tatil sözleşmelerinin tanıtımı, yukarıdaki (1)'inci ve (2)'nci fıkralara ilişkin usuller, verilecek ön bilgiler ve sözleşmede yer alması gereken asgari unsurlar, sözleşmeden vazgeçme süresinin başlangıcı ve dolması ile ilgili hesaplar ve sonuçları, ön ödeme ve yardımcı sözleşmelerle ilgili ayrıntılar, Bakanlık tarafından hazırlanıp Bakanlar Kurulu tarafından onaylanarak Resmi Gazete'de yayımlanacak tüzükle düzenlenir.

- Kredi Kartları 17. Mal veya hizmetin kredi kartı ile satın alındığı durumlarda, mal veya hizmeti sunan veya satan satıcı tüketiciden komisyon adı altında ilave ödemede bulunulmasını isteyemez.

DÖRDÜNCÜ KISIM

Sürelili Yayınlar, Etiket, Garanti Belgesi, Tanıtım Kılavuzları,
Reklamlar ve Standartlarla İlgili Kurallar

- Sürelili Yayınlar 18. (1) Sürelili yayınlara abone olan tüketiciler, abone işlemlerini yapan sorumlu kişiye veya ilgili yayın kurumuna isteklerini yazılı olarak bildirmek suretiyle aboneliklerine tek taraflı son verebilirler. Yayıncı, abone ücretinin geri kalan kısmını hiçbir kesinti yapmaksızın on beş gün içinde iade etmekle yükümlüdür.
- (2) Sürelili yayın aboneliğine son vermeye ilişkin yazılı bildirim sorumlu kişiye veya ilgili yayın kurumuna ulaştığı tarihten başlayarak günlük yayınlarda on beş gün, haftalık yayınlarda bir ay, aylık yayınlarda ise üç ay sonra abonelik işlemi durur. Daha uzun süreli yayınlarda bu süre bildirimden sonraki ilk yayını müteakiben başlar.

Etiket

19. (1) Ticaret konusu olan ve perakende satışa arz edilen malın, ambalajının veya kabının üzerine, kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde o malla ilgili fiyat, üretim yeri ve ayrıca özelliklerini içeren etiket konulması, etikette mümkün olmayan hallerde aynı bilgileri kapsayan listelerin kolayca okunabilecek uygun yerlere asılması zorunludur.
- (2) Hizmetlerin tarife ve fiyatlarını gösteren listeler de yukarıdaki (1)'inci fıkraya göre düzenlenir ve kolayca görülebilecek bir yere asılır.
- (3) Etiket ve tarife listelerinin şekli ve içeriğine ilişkin kurallar Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanacak bir tüzükle düzenlenir.
- (4) Bakanlık ile belediyeler, satışa arz edilen malların bu madde kuralları yönünde uygunluğunu denetlemekle yetkilidirler.

Tüketicinin satın aldığı malın etiket fiyatı ile kasa fiyatı arasındaki farklılık saptanması veya tüketiciden etiket fiyatı üzerinde ödeme talep edilmesi halinde tüketici durumu derhal Bakanlığa bildirir.

Sözleşmelerde
ki Haksız
Koşullar
55/2010

20. (1) Satıcının tüketiciyle müzakere etmeden tek taraflı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız koşullardır.

Tüketici, bu madde amaçları bakımından kendi işi veya mesleği dışındaki amaçlar için hareket eden gerçek kişiyi anlatır.

- (2) Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız koşullar tüketici için bağlayıcı değildir.

Eğer bir sözleşme şartı önceden hazırlanmışsa ve özellikle standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir.

- (3) Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden, standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez.
- (4) Meşru menfaati olan gerçek veya tüzel kişiler, genel olarak kullanılmak üzere hazırlanmış sözleşmelerde yer alan haksız şartların kullanılmasının önlenmesi için dava açabilirler. Bu hallerde mahkeme, önleme için gerekli tedbirlere hükmeder.

- (5) Bir satıcı, bir standart koşulun münferiden tartışıldığını ileri sürüyorsa, bunu ispat yükü ona aittir.
- (6) Tüketici sözleşmeleri en az oniki punto ve koyu siyah harflerle düzenlenir ve sözleşmede bulunması gereken şartlardan bir veya birkaçının bulunmaması durumunda eksiklik sözleşmenin geçerliliğini etkilemez. Bu eksiklik satıcı tarafından derhal giderilir.
- (7) Standart sözleşmelerde yer alan haksız koşulların neler olabileceğinin örneklerine ilişkin liste ve bunların sözleşme metninden çıkartılmasının sağlanmasına ilişkin usul ve esaslar, Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanarak Resmi Gazete’de yayımlanacak tüzükle belirlenir.

Tanıtma ve
Kullanma
Kılavuzu

21. Kullanım kılavuzu bulunan sanayi mallarından ithal edilmiş olanların, bakım, onarım ve kullanılmasına ait tanıtım ve kullanım kılavuzlarının aslına uygun Türkçe tercümeyle; yurt içinde üretilenlerin bakım, onarım ve kullanılmasını gösterir Türkçe tanıtım ve kullanım kılavuzlarıyla birlikte satılması zorunludur.

Tanıtım ve kullanım kılavuzu zorunluğuna sahip olan sanayi malları ve kılavuzlarda yer alması gereken bilgiler Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanacak bir tüzükle belirlenir.

Servis
Hizmetleri
55/2010

22. İthalatçı, imalatçılar-üreticiler veya satıcılar sattıkları sanayi malları için malın bakım, onarım ve servis hizmetlerini sunmak için servis istasyonları kurmak veya sattıkları malların her türlü bakım, onarım veya servisini yapabilecek servis istasyonlarından hizmet olarak yaptırmakla yükümlüdürler.

Bu maddenin uygulanmasına ilişkin esaslar, Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanarak Resmi Gazete’de yayımlanacak bir tüzükle belirlenir.

Ticari
Reklamlar ve
İlanlar

23. (1) Ticari reklam ve ilanların yasalara ve genel ahlaka uygun ve doğru olmaları ve tüketicinin çıkarlarına zarar verebilecek nitelikte olmamaları esastır.
- (2) İmalatçı-üretici, ithalatçı ve satıcı-sağlayıcı, tüketiciyi aldatici, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, tüketicinin can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici, kamu sağlığını bozucu, hastaları, yaşlıları, çocukları ve özürlüleri istismar edici reklam ve ilanlar yapamaz.
- (3) Yapılan reklamlarda tüketicinin korunmasına ilişkin esaslar Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanacak bir tüzükle düzenlenir.

- 23 (1) Ticari reklam ve ilanları denetlemek amacıyla Reklam Denetleme Kurulu kurulur.
- A. (2) Reklam Denetleme Kurulu üyeleri aşağıdaki temsilcilerden oluşur:
- (A) Ticaret Dairesinde Görevli Müdür Muavini veya Şube Amirleri arasından Bakanlıkça görevlendirilecek bir üye; (Başkan)
 - (B) Bayrak Radyo Televizyon Kurumunca görevlendirilecek reklam konusunda uzman bir üye;
 - (C) Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde faaliyet gösteren üniversitelerden reklamcılık alanında uzman öğretim elemanları arasından Bakanlıkça belirlenecek bir üye;
 - (Ç) Gazeteciler Birliğinin gazeteciler arasından görevlendireceği bir üye;
 - (D) Reklam Ajanslarının (Reklamcılar Birliğinin) görevlendireceği bir üye;
 - (E) Tüketici Konseyi üyeleri arasından:
 - (a) Kıbrıs Türk Tabipler Birliği temsilcisi;
 - (b) Kıbrıs Türk Barolar Birliği temsilcisi;
 - (c) Kıbrıs Türk Ticaret Odası temsilcisi;
 - (ç) Kıbrıs Türk Sanayi Odası temsilcisi;
 - (d) Kıbrıs Türk Esnaf ve Zanaatkarlar Odası temsilcisi;
 - (e) Tüketici Örgütlerinden seçilen üç temsilci.
- (3) Reklam Denetleme Kurulu üyelerinin görev süreleri 3 yıldır. Süresi biten üye yeniden seçilebilir veya görevlendirilebilir. Herhangi bir sebeple üyeliklerin boşalması halinde bu madde kurallarına göre yeniden görevlendirme veya seçim yapılır.
- (4) Reklam Denetleme Kurulu üyeleri ayda en az bir defa toplanır. Gerekliğinde Başkanın çağrısı üzerine toplantı yapılabilir. Toplantılar üyelerin salt çoğunluğu ile yapılır ve kararlar toplantıya katılanların salt çoğunluğu ile alınır. Oyların eşitliği halinde başkanın ayırt edici oyu vardır.
- (5) Reklam Denetleme Kurulu, bu Yasanın 23'üncü maddesinin (1)'inci ve (2)'nci fıkraya aykırı olan reklam hakkında, asgari ücretin yarısı kadar para cezası uygulanması kararı alır.
- (6) Reklam Denetleme Kurulu üyelerine Bakanlar Kurulunun belirlediği kıstaslar uyarınca hakkı huzur tahsisatı ödenir.

- (7) Reklam Denetleme Kurulunun çalışma esaslarına ilişkin usuller ile ilanlarda tüketicinin korunmasına ilişkin usuller, Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanarak Resmi Gazete’de yayımlanacak tüzükle belirlenir.
- Zararlı ve Tehlikeli Mal ve Hizmetler 24. (1) Tüketicinin kullanımına sunulan mal ve hizmetlerin kişi ve/veya çevre sağlığına zararlı veya tehlikeli olabileceği durumunda, bu malların emniyetle kullanılabilmesi için üzerine veya ekli kullanım kılavuzlarına, açıkça görülebilecek ve okunabilecek şekilde bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar yazılır.
- (2) Açıklayıcı bilgi ve uyarı taşınması gereken mal ve hizmetler ile bu bilgi ve uyarıların içeriğine ilişkin esaslar Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanacak bir tüzükle düzenlenir.
- Standart ve Kalite Denetimi 25. (1) İmalatçı-üretici, ithalatçı ve satıcı-sağlayıcı piyasaya sundukları mal ve hizmetin standardına uygun olmasını sağlamakla yükümlüdürler.
- (2) Tüketicinin can ve mal güvenliği ile fizik ve çevre sağlığı konularında bilgilendirilmesine ilişkin kurallar standardına göre veya standardı yoksa standarda esas teşkil etmek üzere belirlenecek özelliklere göre yapılacak kalite denetimine ilişkin kurallar ve mal ve hizmet belgelendirilmesi hakkındaki usul ve esaslar Bakanlıkça hazırlanıp Bakanlar Kurulunca onaylanacak bir tüzükle düzenlenir.

BEŞİNCİ KISIM Çeşitli Kurallar

- Denetim 21/1977 5/1986 41/1987 26. (1) Bu Yasa kapsamındaki denetimler, Mal ve Hizmetler (Düzenleme ve Denetim) Yasası tahtında Bakan tarafından görevlendirilen Kalite ve Fiyat Denetim memurlarınca yapılır. Kalite ve Fiyat Denetim memurları fabrika, mağaza, dükkan, ticarethane, depo, ambar gibi her türlü mal konulan ve/veya satılan veya hizmet sunulan yerlerde bu Yasa kuralları çerçevesinde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidirler.
- 55/2010 (2) Bu Yasa kapsamına giren konularda, ithalatçı, üretici ve satıcılar; yetkili denetim memurlarınca istenilmesi halinde, onlara hertürlü bilgi ve belgeyi vermek, asıllarını göstermek ve bunların birer kopyalarının alınmasına müsaade etmek zorundadırlar ve ilgili mallardan numüne alınmasına ayrıca (1)’inci fıkraya göre yetkili denetim memurlarının ilgili işyerlerine girmesine engel olamazlar.

Laboratuvar Kuralları 27. Denetimler sırasında alınan numunelerin tahlilleri, resmi veya özel kuruluş laboratuvarlarında yaptırılabilir. Tahlil sonuçlarının standardına aykırı çıkması halinde, tahlile ilişkin tüm giderler, üreticiden tahsil edilir.

55/2010

Giderler kamu alacağıdır ve o şekilde tahsil eddilir.

Ödenek

28. Bu Yasayla kurulan Tüketici Konseyi ile Mal ve Hizmetler Hakem Heyetinin kuruluş ve çalışmalarına ilişkin masraflar ile bu kuruluşların faaliyetlerinden doğan diğer harcamalar her yıl Bakanlık bütçesine konulacak ödenekten karşılanır.

ALTINCI KISIM

Aykırlığın Saptanması ve Suç ve Cezalar

Üretimin,
Satışın
Durdurul-
ması ve Malın
Toplatılması

29. (1) Bakanlıkça veya belediyelerce yapılan denetimlerde satışa sunulan bir seri malın kusurlu olması, kullanım ve tüketim tarihi geçmiş veya tahlil sonucu saptanmış standartlara uymayan, yenilmesi ve içilmesi sağlığa zararlı olan maddelere Bakanlıkça ve/veya belediyelerce el konulur ve Bakanlıkça imha edilir.
- (2) Satışa sunulan bir seri malın kusurlu olduğunun saptanması halinde malın kusurunun onbeş gün içerisinde ortadan kaldırılması için üretici-imalatçı veya satıcı firma Bakanlıkça uyarılır. Malın kusurunun ortadan kalkmasının imkansız olması halinde mal, üretici-imalatçı tarafından toplanır veya toplattırılır.
- (3) Satışa arzedilen malın tüketiciler veya tüketici örgütünce yukarıda öngörülenler durumunda olduğunun anlaşılması halinde tüketiciler veya tüketici örgütünce Bakanlığa bildirilir. Tüketicilerin maddi ve manevi zararları nedeniyle dava açma hakları saklıdır.

Dava Açma
Hakkı
55/2010

29 A. Tüketici örgütlerinin bu Yasaya açıkça aykırı olduğunu iddia ettiği maktu sözleşmelerin iptali için mahkemede dava açma hakları mevcuttur.

Suçların
Davasız Halli
İle İlgili
Kurallar
BİRİNCİ
CETVEL

55/2010

30. Bu Yasa kurallarına aykırı davrananlara denetim memurları tarafından bu Yasaya ekli Birinci Cetvelde yer alan suçlara muadil para cezaları tebliğ edilir. Tebliğ tarihinden başlayarak on beş gün içerisinde bu ceza, Maliye işleri ile görevli Bakanlığa makbuz karşılığında ödenir. Ödeme yükümlülüğünün başlama tarihi tebliğin yapıldığı gündür. On beş gün içerisinde ödenmeyen para cezaları bir kat artırılır. Artırılmış para cezalarının on beş gün içinde ödenmemesi halinde dosya tazmin edilir ve dosya adli işlem için Hukuk Dairesine gönderilir.

Tebliğ edilecek kişinin gerçek kişi olması halinde, tebliğ edilecek evrak gerçek kişiye bizzat teslim edilmek veya onunla beraber yaşayan veya ikamet ettiği yerin veya iş veya meslek yerinin sorumlusu olan reşit kişiye vermekle tebliğ edilir. Tebliğ edilecek kişinin bir firma veya tüzel kişi olması halinde tebliğ edilecek evrak, firma veya tüzel kişinin Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetindeki merkez bürosuna vermek veya ortakların birine; bir müdüre; bir sekretere; yetkili esas temsilciye veya tebliğ sırasında tüzel kişinin işlerini yöneten herhangi bir kişiye teslim etmekle tebliğ edilir. Celpnamenin tebliğ edildiği, tebliği yapan kişi tarafından ya sözlü olarak veya yemin varakası ile kanıtlanır.

Ceza Kuralları
55/2010

31. (1) Bu Yasanın,

- (A) 11'inci maddesi kurallarına,
- (B) 11 A maddesi kurallarına,
- (C) 12'nci maddenin (2)'nci fıkra kurallarına,
- (Ç) 13'üncü maddenin (2)'nci ve (3)'üncü fıkra kurallarına,
- (D) 14'üncü maddesi kurallarına,
- (E) 15'inci maddesi kurallarına,
- (F) 16'ıncı maddesi kurallarına,
- (G) 16 A maddesi kurallarına,
- (H) 16 B maddesi kurallarına,
- (I) 17'nci maddesi kurallarına,
- (İ) 18'inci maddesinin (1)'inci fıkrası kurallarına,
- (J) 19'uncu maddesi kurallarına,
- (K) 20'nci maddesi kurallarına,
- (L) 21'nci maddesi kurallarına,
- (M) Bu Yasaya göre çıkarılacak tüzük kurallarına aykırı hareket eden gerçek veya tüzel kişiler suç işlemiş olurlar ve mahkumiyetleri halinde asgari ücretin bir buçuk katına kadar para cezasına çarptırılabilirler.

(2) Bu Yasanın,

- (A) 22'nci maddesi kurallarına,
- (B) 23'üncü maddesi kurallarına,
- (C) 24'üncü maddesi kurallarına,
- (Ç) 25'inci maddesi kurallarına,
- (D) 26'nci maddesi kurallarına

aykırı hareket eden gerçek veya tüzel kişiler suç işlemiş olurlar ve mahkumiyetleri halinde asgari ücretin iki buçuk katına kadar para cezasına çarptırılabilirler.

YEDİNCİ KISIM Son Kurallar

- Tüzük Yapma Yetkisi** 32. Bu Yasada öngörülen tüzükler, bu Yasanın yürürlüğe girdiği tarihinden başlayarak altı ay içerisinde çıkarılır. Tüzükler ilgili kamu kuruluşları, mesleki örgütleri ve tüketici örgütleri ile de istişare edilerek Bakanlıkça hazırlanır ve Bakanlar Kurulunun onayına sunulur.
- Yürütme Yetkisi** 33. Bu Yasa, ticaret işleri ile görevli Bakanlık tarafından yürütülür.
- Yürürlüğe Giriş** 34. Bu Yasa, Resmi Gazete’de yayımlandığı tarihten başlayarak yürürlüğe girer.

55/2010

BİRİNCİ CETVEL (Madde 30)

SIRA NO:	SUÇUN KISA İZAHI	SABİT PARA CEZASI (TL)	MADDE
1.	Satışa sunulacak kullanılmış, tamir edilmiş veya kusurlu mal üzerine veya ambalajına imalatçı veya satıcı tarafından “kusurludur” ibaresini içeren okunaklı bir etiket konulmaması halinde	Asgari ücretin 1/10’u kadar	11’inci maddenin (11)’inci fıkrası
2.	Satıcı tarafından düzenlenen taksitli satış sözleşmesinde Yasanın 13’üncü maddesinin (2)’nci fıkrasında sayılan asgari koşulların yazılmaması halinde	Asgari ücretin 1/5’i kadar	13’üncü maddenin (2)’nci fıkrası
3.	Kampanyalı satışların Bakanlığın izni alınmadan yapılması halinde veya yazılı olarak verilmesi öngörülen bilgilerin alıcıya vermeden kampanyalı satış yapılması halinde	Asgari ücretin 1/5’i kadar	14’üncü maddenin (2)’nci fıkrası ile (3)’üncü fıkrası

4.	Bu Yasaya tabi olan kapıdan satışların Bakanlığın izni alınmadan yapılması halinde veya kapıdan satışlar için belirlenecek usul ve esaslara uyulmaması halinde	Asgari ücretin 1/5'i kadar	15'inci maddenin (1)'inci ve (4)'üncü fıkrası
5.	Paket tur, paket tatil veya paket seyahat sözleşmelerinde bu Yasada veya ilgili tüzükte yer alan asgari şartların bulunmaması halinde veya sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmemesi halinde	Asgari ücretin 1/5'i kadar	16A maddesi
6.	Devre tatil sözleşmelerinin yazılı veya başka dayanıklı ortamda tüketiciye sunulmaması veya vazgeçme hakkı gibi belirlenen asgari unsurları taşımaması veya vazgeçme hakkı süresinde ücret talep edilmesi halinde	Asgari ücretin 1/5'i kadar	16B maddesi
7.	Satışa arz edilen malların kolaylıkla görülebilecek herhangi bir yerine fiyatı, üretim yeri ve malın özelliklerini içeren bir etiketin olamaması halinde veya fiyat ve tarifeleri gösteren listelerin tüketici tarafından kolayca görülebilecek bir yere asılmaması veya etiket fiyatı ile kasa fiyatının farklı olması ve etiket fiyatının üzerinde ödeme talep edilmesi halinde	Asgari ücretin 1/10'u kadar	19'uncu maddesi
8.	Sanayi mallarının kullanım klavuzlarında bakım onarım ve kullanılmasına ait tanıtımların olmaması veya türkçe metinde yazılmamaları halinde	Asgari ücretin 1/10'u kadar	21'inci maddesi
9.	Sanayi malları için ithalatçı, imalatçılar-üreticiler veya satıcıların, Yasa ve ilgili tüzüğe uygun olarak kurulmuş olan servis istasyonundan anlaşma ile veya doğrudan tüketiciye hizmet sunmamaları halinde	Asgari ücretin 1/5'i kadar	22'nci maddesi
10.	Tüketicinin kullanımına sunulan mal ve hizmetlerin kişi ve çevre sağlığına zararlı ve tehlikeli olabilmesi durumunda, bu malların emniyetle kullanımı için malları tanıtıcı ve açıklayıcı bilgilerin açıkça görülüp,	Asgari ücretin yarısı kadar	24'üncü maddenin (1)'inci fıkrası

	okunabilecek şekilde konulmaması halinde		
11.	İthalatçı veya üretici veya satıcı veya sağlayıcının piyasaya sunduğu mal ve hizmetlerin standartlarına uygun olarak sunulmaması halinde	Asgari ücretin yarısı kadar	25'inci maddenin (1)'inci fıkrası
12.	Bu Yasa kapsamına giren hususlarda ithalatçı, üretici, satıcının, yetkili denetim memurlarınca istenilmesi halinde, onlara hertürlü bilgi ve belgeyi vermemeleri, belgelerin asıllarını göstermemeleri ve bunların birer kopyalarının alınmasına müsaade etmemeleri, mallardan numune almalarına müsaade etmemeleri veya ayrıca 26'ncı maddenin (1)'inci fıkrasına göre yetkili denetim memurlarının ilgili işyerlerine girmesine engel olmaları halinde	Asgari ücretin yarısı kadar	26'ncı maddesi