

Parayla Satılmaz.



www
aep
gov.tr

www
aile
gov.tr



9 786054 628148

Aile ve Alışveriş



Zeynep ŞARLAK

Aile ve Alışveriş

Zeynep ŞARLAK

aile
eğitim
programı



Zeynep Şarlak

Aile ve Alışveriş



TÜRKİYE CUMHURİYETİ
AİLE VE SOSYAL HİZMETLER
BAKANLIĞI



Proje

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü

Copyright

©2011, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı

Bu kitabın tüm yayın hakları saklıdır.

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının
izni olmaksızın tamamı veya herhangi
bir bölümü herhangi bir biçimde veya
yöntemde, elektronik, mekanik, fotokopi,
kayıt olarak çoğaltılamaz, yayınlanamaz.

Kapak Fotoğrafı

© MNStudio - Fotolia.com

ISBN:

978-605-4628-14-8

Ankara

Baskı

İletişim

T.C. Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı
Adres: Eskişehir Yolu Söğütözü Mah. 2177.
Sokak No: 10/A Çankaya / ANKARA
Tel : +90 (312) 705 55 00
Fax: (312) 705 55 99
www.aile.gov.tr



aile
eğitim
programı



Dikkat!

Bu bölümde konu ile ilgili özellikle
dikkat edilmesi gereken hususlar
vurgulanmaktadır.



Atalarımız Ne demiş?

Bu bölümde metni destekleyen
ve konunun daha iyi anlaşılmasını
sağlayan atasözleri ve özlü sözler
yer almaktadır.



Git, Araştır! Git, Başvur!

Bu bölümde ana metinde anlatılan
konunun farklı bir yönünün ele
alındığı ya da daha ayrıntılı bilgile-
rin edinilebileceği farklı kaynaklara
işaret edilmekte; ayrıca konu ile
ilgili başvurulabilecek bazı kurum
ve kuruluşlar tanıtılmaktadır.



Biliyor muydunuz?

Bu bölümde ana metin ile bağlantılı
ilgi çekici bilgiler ve ayrıntılar su-
nulmaktadır.



Sözlük

Bu bölümde metin içinde geçen ve
anlaşılmasında zorluk çekilebilecek
bazı kelime ve ifadelerin anlamları
verilmektedir.

Bu kitap, Millî Eğitim Bakanlığı Talim ve Terbiye
Kurulu'nun 30/12/2011 tarih ve 269 sayılı kararı ile tavsiye
edilen Aile Eğitim Programı (AEP) müfredatına uygun ola-
rak hazırlanmıştır.

içindekiler

4 Sunuş

6 Gerçek İhtiyaçları Doğru Belirlemek

16 Alışverişin Temel Kavramları

30 Mesafeli Alışveriş

42 Kapıdan Satış

48 Sorun Çözme Mekanizmaları

SUNUŞ

Aile kurumu, yapısı ve işlevleri bakımından alternatifi olmayan bir kurumdur. Aile, çocukların bakımı ve yetiştirilmesi, yeni kuşaklara kültürel kimliğin ve değerlerin kazandırılması, tarihsel ve toplumsal bilincin aktarılmasında birey ve toplum arasında bir köprüdür. Sağlıklı bir aile yapısı bir insanın hayatta sahip olabileceği en değerli hazinedir. Ailelerimiz, kim olduğumuzu, kişilik yapımızı, nereden gelip nereye gittiğimizi, hayata ve olaylara bakış açımızı, sahip olduğumuz olanak ve güçleri etkiler. Ailelerin bireylerine sağlayabilecekleri manevi güçler, olumlu değerler ve birliktelik duygusu, kişinin kendisini hayatta güçlü hissetmesini ve problemlerle başa çıkmasını kolaylaştırır.

Toplumsal yaşamın giderek karmaşıklaşması, aile yaşantısının sürdürülmesinde daha fazla bilgi ve beceri ile donanmayı gerekli hâle getirmiştir. Son yıllarda yaşanan hızlı toplumsal değişme ile birlikte aile kurumunun güçlendirilmesi için birtakım destek ve yardım mekanizmaları daha da önem kazanmıştır. Aile eğitimleri de bu mekanizmalardan biridir. Aile eğitimleri genelde, bireyin ve ailesinin yaşantı kalitesini geliştirmek ve zenginleştirmek konularına odaklanmaktadır. Aile bireylerine, aile eğitimleri yoluyla, problemler ortaya çıkmadan veya kemikleşmeden önce, aile yaşantılarını geliştirici ve problemleri önleyici eğitimler sunmak amaçlanmaktadır.

Bakanlığımız tarafından “Eğitim ailede başlar” ilkesinden hareketle hazırlanan ve uygulanan Aile Eğitim Programı ile aile bireylerinin karşılaştıkları sorunları en aza indirebilmelerine destek olmak amaçlanmaktadır. Koruyucu ve önleyici bir sosyal politika hedefi olarak gördüğümüz ve ailenin birleştirici gücünü ön plana çıkaran Aile Eğitim Programı ülkemiz için önemli bir kazanımdır. Program, aile yaşamı için temel sayılan “Aile Eğitimi ve İletişimi”, “Hukuk”, “İktisat”, “Medya” ve “Sağlık” alanlarında 28 modülden oluşmaktadır.

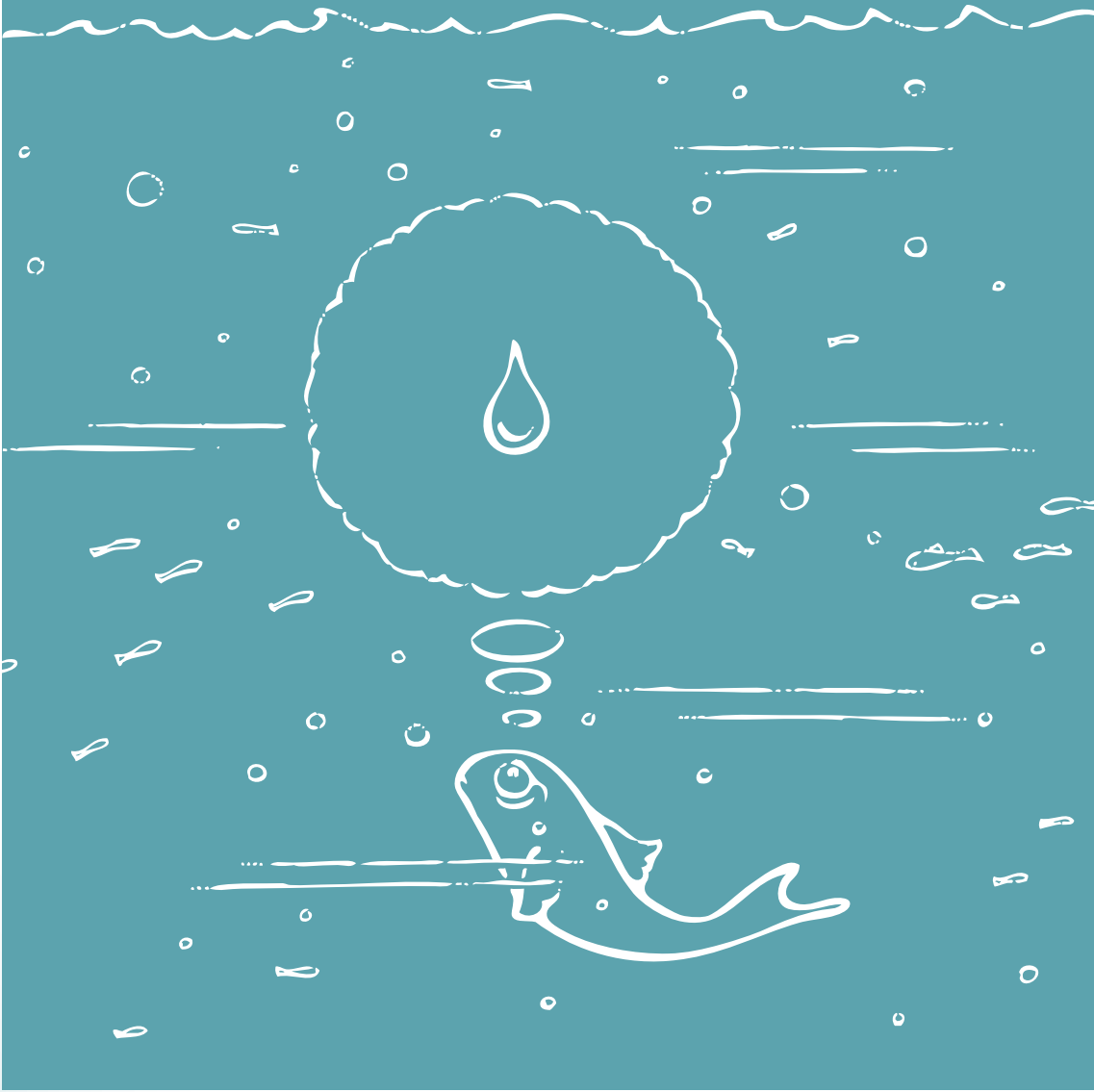
Ülkemizde kamu kurum ve kuruluşları, yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve özel kuruluşlar tarafından aileye yönelik çeşitli eğitim programları yürütülmektedir. Bakanlığımız Aile Eğitim Programını farklı kılan geniş kapsamlı bir müfredat içeriğine sahip olması ve dinamik yapısıyla beliren ihtiyaçlar doğrultusunda yeni modüller ve paket programlarla zenginleştirilmeye imkan vermesidir.

Aile Eğitim Programı, program geliştirme ilkelerine bağlı kalınarak özgün bir süreçte geliştirilmiştir. Programın hazırlanmasında alanında uzman ve yetkin akademisyenler ile ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının, özel sektör temsilcilerinin ve sivil toplum kuruluşlarının birikimlerinden yararlanılmıştır. Aileler için bu eğitim programının önemli bir ihtiyacı karşılayacağı inancıyla programın hazırlık sürecinde emeği geçenlere, sahada eğitimleri halkımızla buluşturan eğitimcilerimize ve eğitimlere katılıp aldıkları bilgileri günlük yaşamlarına aktarabilen ailelerimize teşekkür ederim.

Derya Yanık

Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanı

İKTİSAT.....



ünite 1

Gerçek İhtiyaçları Doğru Belirlemek

Aşırı ve gereksiz tüketim ailenin bütçesini olumsuz etkiler. Bu sebeple ailenin harcamalarında gerçek ihtiyaçlarına uygun bir yol tutması önemlidir. Bu da ihtiyaçlar çerçevesinde bir alışveriş listesi hazırlamak ve alışveriş sürecini buna göre yürütmekle mümkün olur.

Bu bölümde bilinçli alışveriş için gerekli olan;

- alışveriş öncesi planlama,
- alışveriş sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar ve
- alışveriş sonrasında değerlendirme

konuları ele alınmaktadır.



Gerçek İhtiyaçları Doğru Belirlemek

Bilinçli Alışveriş

Alışveriş fiziksel, sosyal ya da psikolojik ihtiyaçların giderilmesi için yapılır. İhtiyaçlar ve ihtiyaçları karşılamak için seçilen ürün ve hizmetler çeşitli unsurlara bağlı olarak kişiden kişiye değişir. Örneğin aile yapısı, bireyin yaşı, hayat şartları, yaşam tarzı, çevresel koşullar, kültür bunlardan bazılarıdır. Bir ürün veya hizmet alma kararı verirken farkında olarak ya da olmayarak kişi bunlardan etkilenir. Ancak amaç en az zaman, emek ve maddi kaynağı ayırarak en fazla fayda ve tatmini sağlamak olmalıdır. Bunun için alışveriş öncesi planlanma, alışveriş sırasında dikkat, alışveriş sonrasında ise satın alınan mal ve hizmetlerin ihtiyaç ve isteklere uygunluğunun değerlendirilmesi gerekir.

Bu Adımları İzleyin, Cebinizdeki Para %25 Artsın!

İhtiyaçlarınızı belirleyin!

İstek ve ihtiyaçların doğru belirlenmesi, alışverişin planlanmasında ilk ve en önemli adımdır. Alınması düşünülen mal ve hizmetlere gerçekten ihtiyaç duyulup duyulmadığı iyice ölçüp biçilmelidir. Örneğin ayakkabınız var, fakat kışın yağışlı havalarda giyebileceğiniz bot

veya çizmeniz yoksa ihtiyacınız olan şey yağışlı havalarda kullanabileceğiniz bir bot veya çizmedir.

Bütçenizi belirleyin!

İhtiyacı tespit ettikten sonraki aşamada yapılması gereken, ihtiyaç duyulan şeyi satın alabilmek için bir kaynak oluşturmak, bütçe ayırmaktır. İstek ve ihtiyaçları karşılamak amacıyla ayrılacak para miktarı ailenin bütçesine uygun bir şekilde belirlenmelidir. Böylelikle aşırı veya gereksiz tüketimin aile bütçesine olumsuz etkileri önlenabilir. Örneğin “Bu ay çamaşır makinemizin taksitleri bitiyor. Bir sonraki ay elektrikli süpürge için taksit ödemeye başlayabilirim.” düşüncesi doğru bir yaklaşımdır.

Kıyaslayın!

Satın alınacak mal ya da hizmetin kullanım yerine göre kalite uygunluğu, piyasadaki çeşitleri, fiyatları, varsa kullanım ve bakım özellikleri, garanti süreleri ve benzeri konular hakkında alışveriş öncesinde bilgi edinilmelidir. Bu süreçte broşür ve reklamlarla yetinilmemeli, daha önce o ürün ya da hizmeti kullanmış kişilerin düşünce ve önerilerine de kulak verilmelidir. Bu araştırmalar sonucunda farklı markalar, modeller, ödeme seçenekleri arasında seçim yaparken “en uygun olanı, en ucuza satın almak” hedeflenmelidir. Örneğin fiyatı daha uygun olmasına rağmen fazla enerji sarf eden bir elektrik süpürgesi yerine, az enerji harcayan elektrik süpürgesi tercih edilmelidir.

Liste yapın!

Alışverişe çıkmadan önce neyin ne miktarda satın alınacağını gösteren bir alışveriş listesi hazırlanmalıdır. Bu şekilde planlanandan fazla alışveriş yapılması önlenmiş olur. Böylece hem emekten hem paradan tasarruf edilir.

Sakin zamanları seçin!

Alışveriş için çarşı ve dükkânların تنها olduğu gün ve saatler tercih edilmelidir. Böylece hem alınacak ürün ve hizmetlerle ilgili satıcıdan yeterince bilgi alınabilir hem de yeterli inceleme yapmak için vakit ayrılabilir.

alışveriş listesi

*yumurta
reçel
peynir
zeytin
domates
biber*



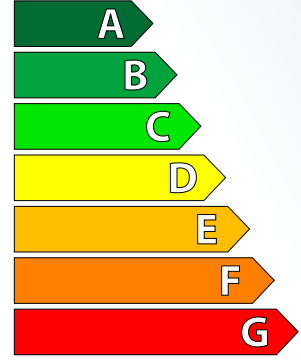


Alışveriş Sırasında Dikkat!

Ön hazırlıklar tamamlanmıştır. Alışverişe çıkılacaktır. Alışveriş sırasında nelere dikkat etmek gerekir?

- Alışverişe yorgun, aç ya da keyifsizken çıkmayın. Aksi takdirde para harcama isteğiniz artacaktır.
- Hazırladığınız ihtiyaç listesini yanınıza almayı unutmayın.
- Alacağınız mal ve hizmetlerin fiyat ve kalitesini farklı yerlerden araştırmadan satın almayın.
- Alışveriş için güvenilir ve seçme şansınızı arttıracak çeşitlilikte mal bulunduran, etiketleri ve malların teşhir şekli alışverişe yardımcı olan yerleri tercih edin.
- Alışveriş listenizin dışına taşmayın, planınıza sadık kalın. İndirimli satışların cazibesine kapılıp ihtiyacınız olmayan veya ihtiyacınızın az olduğu ürün ve hizmetleri almayın.
- Satın almayı hedeflediğiniz mal ve hizmetlerden beklediğiniz yararları aklınızda tutun. Satıcılardan bu hususta bilgi istemeyi ihmal etmeyin. Ancak satıcının verdiği her bilgi ve vaadi de hemen kabullenmeyin.
- Eğer satın alma kararına ulaşırsanız özellikle garanti süresi, ürün işlevleri, bakım gibi hususlardaki vaatleri yazılı olarak isteyin.
- Fiyatı uygun olan mallar arasından garanti belgesi, etiket veya standartlara uygunluk sembolü taşıyanları tercih edin.
- Özellikle gıda, ilaç, temizlik, bakım ve kozmetik ürünlerinde üretim tarihlerini ve son kullanma tarihlerini dikkate alın.
- Satın alınacak mal veya hizmetin gerek duyduğu kullanım ve bakım özelliklerini öğrenin.
- Satın alınan ürünün yanındaki aksesuarları, ambalajın içerisinde gelen kitapçıkları ve benzeri unsurları eksik olma ihtimaline karşı kontrol edin. Özellikle kullanım kitapçıklarının Türkçe olmasına dikkat edin.
- Büyük ya da ağır ürünleri satın almayı alışverişinizin sonlarına bırakın.

- Satıcıların ölçü ve tartı araçlarını doğru kullanmalarına dikkat edin.
- Özellikle dayanıklı tüketim mallarında garanti belgesi alın ve yetkili firmaya onaylatın.
- Alışveriş esnasında mutlaka fiş, fatura, teslim fişi gibi bir belge alın. Bu belgeleri sonrasında da saklayın.
- Ürün veya hizmetin fiyatına ilave olarak nakliye, servis ücreti ve benzeri adlar altında başka ödemeler yapıp yapmayacağınızı öğrenin.
- Aynı yerden birkaç ürün alıyorsanız ödeme noktasına gitmeden önce aldığınız ürünlerin toplam bedelini hesaplayın.
- Ödemeyi yaptıktan sonra alışveriş belgenizi kontrol ederek ürünlerinizi eksiksiz aldığınızdan ve almadığınız bir ürünün yanlışlıkla listeye eklenmediğinden emin olun.



Gözünüz Açık Olsun!

Alışveriş mekânlarının ve bu mekânlardaki stant, raf ve reyon gibi kısımların düzenlenmesinde mimar, endüstri tasarımcısı, psikolog vb. farklı meslek erbabı çalışır. Bu uzmanlar alışverişini artırıcı ve tüketimi körükleyici düzenlemeler yaparlar. Örneğin:

- İnsanların çoğu ağırlıklı olarak sağ taraflarını kullanır ve sağ yanlarına yönelmeye yatkındırlar. Bu sebeple dikkat çekmesi ya da satılması öncelikle istenen ürünler mağazaların sağ kısmına yerleştirilir. Böylece tüketicide satın alma davranışı körüklenir.
- Ürünlerin dikkat çekmesi ve algılanması için ambalajlarında ya da sergilenmelerinde beş duyunun tamamına veya olabildiğince çoğuna hitap etmeye çalışılır. Böylece farklı ürünler arasından tüketicinin o ürünü fark etmesi ve alması sağlanır.



E T K İ N L İ K L E R



Sizin Sözüünüz Hangisi?

Alışveriş biraz da insanı yoldan çıkmaya davet eder. Siz alışverişe çıktığınızda ihtiyaçlarınızı karşılamakla yetinip yoldan çıkmamak için ne yapıyorsunuz? Aşağıdaki cümleler bazı tüketicilerin kendi alışveriş alışkanlıklarıyla ilgili sözleri. Siz de kendi frenleyici sözünüzü yazın.

- 1 Alışverişe çıkmadan önce liste yaparım ve sadece listemdekileri alırım.
- 2 İndirimler, ihtiyaç duymadığım ya da ileride ihtiyacım olabilecek şeylerle ilgiliyse “Benimle ilgili değil.” der, çıkarım işin içinden.
- 3 Özellikle giysi alışverişlerinde “Size çok yakıştı.”, “Sanki size özel yapılmış.” türünden sözler kararımı etkilemez. Ben, bana yakışanın ne olduğuna bilebilecek ilk ve son kişiyim.
- 4 Kredi kartı limitim kadar değil, gelirim kadar harcarım.
- 5 Her şeyden önce düşünce dünyamda benim için neyin doyum sağladığını biliyorum. Dışındaki şeylerden doyum sağlamakla boşuna uğraşmam.
- 6 Görüp beğendiğim bir şeyi almak istediğim hâlde alamadıysam onu kafamda taşımam. Alamadıysam alamamışımdır.
- 7 Mağazaya girince karış karış dolaşmam, ne lazımsa onu alır ve çıkarım.
- 8 Çabuk karar verir, alışverişimi çabucak yapar ve geri kalan boşluklarda hayatımı anlamlandırmaya bakarım.
- 9

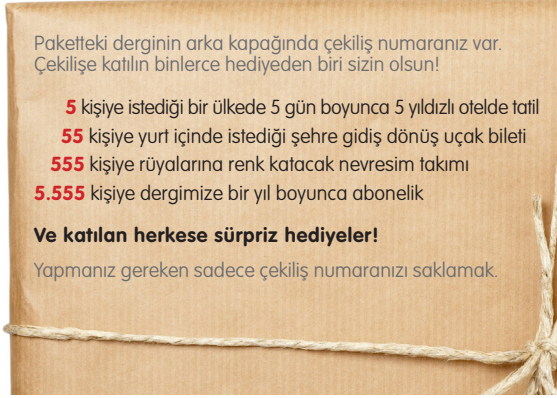
Beni Etkiliyor

Alışveriş yaparken sizi etkileyenler neler? Bir alışverişiniz esnasında bunları sorgulayın, gerekirse notlar alın ve alışveriş sonrasında kendinizi değerlendirin.

- | | |
|-----------------------------------|---|
| • Mağaza atmosferi | • Alışveriş yaptığım zamanki ruh hâlim |
| • Ürünün görünüşü | • Kendimi ödüllendirme isteğim |
| • Ürünün raflanma tarzı | • Kontrol eksikliği |
| • Mağazadaki koku | • Satın aldıktan sonraki borçlanma, ödeme güçlüğü vb. olumsuz sonuçları göz ardı edişim |
| • Mağazada hâkim olan renk | • Sahip olma isteğine kapılmış olmam |
| • Ürünün renkleri | |
| • Alışveriş ortamında çalan müzik | |

Kendinizi Test Edin!

İhtiyaçları doğru belirlemek için aynı zamanda yaygın birtakım dolandırıcılıklara karşı bilgili ve bilinçli olmak gerekir. Aşağıda bir dizi örnek verilmiştir. Bu durumlarla karşılaştığımızda nasıl davranacağımızı düşünelim.



Kapınız çalındı. Açtınız. Bir posta görevlisi karşı ödemeli kargoyla yollanmış bir paketi size teslim etmek istiyor. Böyle bir siparişiniz yoktu. Kargo paketinin üzerinde bir reklam spotu fark ettiniz Ne yaparsınız?

- a) Kargonun bedelini ödeyip teslim alırım. Ne de olsa işin ucunda mutlaka kazanacağım bir şeyler var!
- b) Kargo görevlisine biraz beklemesini söyler, birkaç arkadaşımı arayıp fikir danışırım.
- c) Kargo görevlisinden paketin sahibi-ne iade edilmesini rica ederim.



Cep telefonunuza böyle bir mesaj gelse ne yaparsınız?

- a) Hemen telefon ederim, bedava sirke baldan tatlıdır.
- b) Bir telefon açıp mesajın gerçek olup olmadığını araştırırım.
- c) Dikkate bile almam, siliveririm.

İş yerinize kibar bir insan geldi. Maliyeden geldiğini söylüyor. Maliyenin çıkardığı bir dergiye abone olmanızı istiyor. Abone olma teklifine ne dersiniz?

- a) Hiç düşünmeden abone olurum.
- b) Maliyenin ne zamandır bu dergiye yayınladığını, posta ile mi kargo ile mi göndereceklerini, derginin yazar kadrosunu vesaire öğrenirim. Kararımı ondan sonra veririm.
- c) Muhatabıma teşekkür ederim. Kartını alıp muhasebecime iletceğimi söylerim.



Beyefendi, ben maliyeden geliyorum. Aylık mesleki yayınıımız olan Maliye ve Muhasebe Bilgileri dergisine abone yapıyoruz. Sizi de abone yapmak istiyoruz.



Beyefendi ben Türk Polis Şehitleriyle Dayanışma Vakfından arıyorum. Emniyet Müdürü Baki Çokbilir. Polis şehitlerimizin çocuklarına eğitim bursu sağlamak üzere Polis Evinde bir yemek organize ettik. Sizin de bu yemek için bastırdığımız davetiyelerimizden 5 adet almanızı rica ediyoruz.

Telefonunuz çaldı, açtınız. Kibar, oturaklı, kendinden emin bir ses size şehit çocukları için yapmayı düşündükleri güzel bir organizasyonu haber veriyor. Hem kendisi de emniyet müdürüymüş. Üstelik organizasyonu da polis evinde yapacaklarmış. Ne yaparsınız?

a) Hiç düşünmeden alırım.

b) Telefondaki şahsa nerede görev yaptığını, davetin hangi Polis Evinde olacağını, davetiye-yi davet günü polis evi kapısından alıp alamayacağımı sorarım.

c) Telefondaki kişiye söylediklerine güvenmediğimi ifade eder, beni bir daha rahatsız etmemesini rica ederek telefonu kapatırım.

Gelen Kutusu

Yeni Posta

From: xxxxx xxx xxxxx [mailto:award@xxxxxxxx.com]

Spam

Sent: Wednesday, October 27, 2010 11:15 AM

Çöp

Subject: Promo

Kişiler

Your File Reference Number is: 107-125-6910.

You are a winner of the 2010 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Promotion.

You won the sum of

460,000 (Four Hundred and Sixty Thousand Pounds) from

xxxxxxxxxxxxxx.

Contact your agent to claim your prize.

Best Regards

Değerlendirme: Cevablarınız "a" şıkındaki kişiler ise kendinize dikkat edin. Hem gerçek ihtiyaçlarınızı o kadar okumama konusunda duyarlı değilsiniz. Yani hem kendinizi uyanık zannediyorsunuz hem de çok safsiniz. Aynı tam da tüketici dolandırıcılarının avı olmaya namzettir. Cevablarınız "b" seçeneğindeki kişilerden oluyorsa iyi niyetli ve vakti bol olan birisiniz. Karşınızdakinin bir tüketici dolandırıcısı olma ihtimali kadar doğru söylüyor olma ihtimali de var tabii. Vaktiniz varsa araştırabilirsiniz elbette. Ama şunu bir kere daha düşünmelisiniz: Satıcıyı şeye ihtiyacınız var mı? Cevablarınız "c" seçeneğindeki kişiler ise kendinizi tebrik edebilirsiniz. Alışverişleriniz konusunda duyarlı ve bilinçli, toplumsal hayat içinde karşılaşılacak kötü durumlarla konusunda bilgili ve akılcı, yaş tahteya basmayacak kadar da feleğin gemidesinden geçmiş birsiniz.

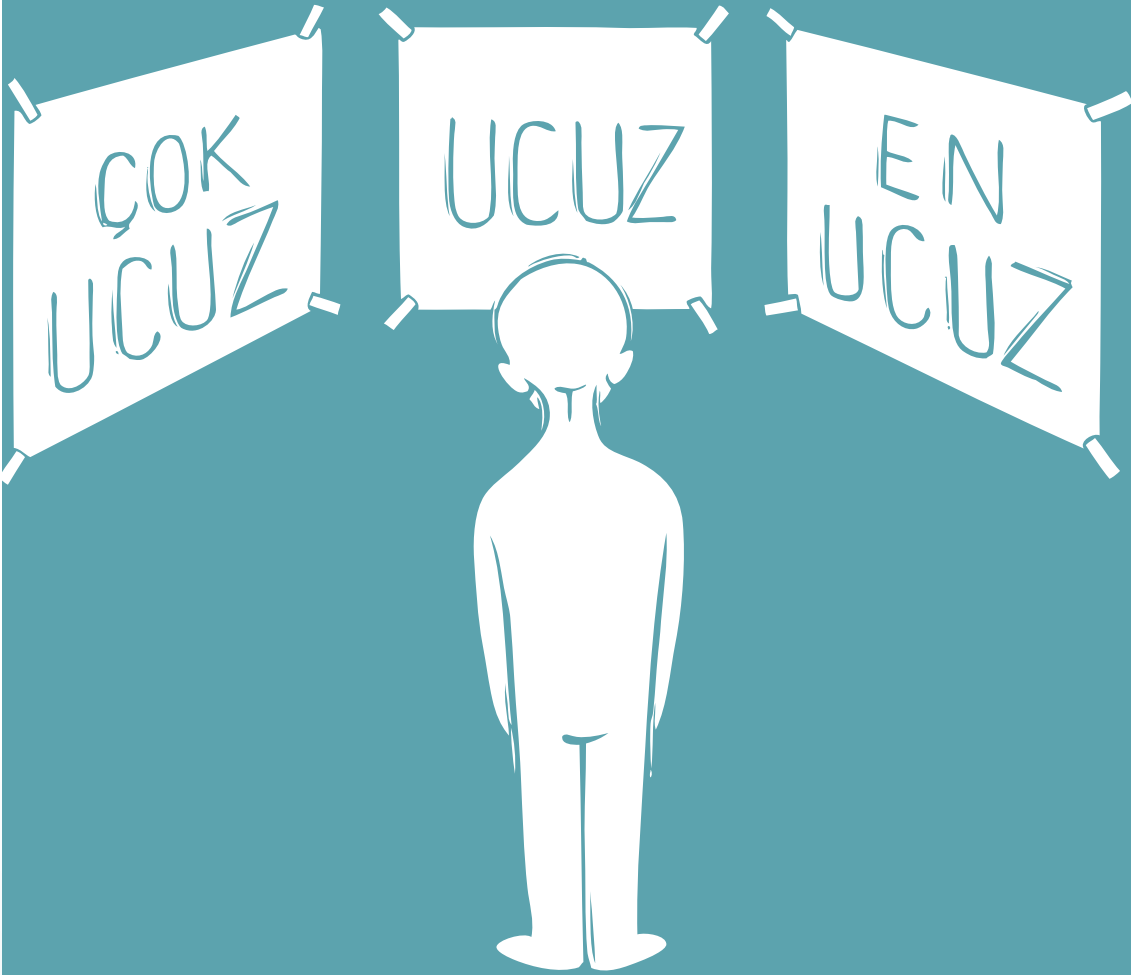
Elektronik posta hesabınızı açtınız. Bir mail gelmiş. Üstelik çok ünlü bir markadan geliyor ve çok da yüklü bir ödül. Böyle bir ödülün haberinizi yoktu. Üstelik herhangi bir yarışmaya da katılmamıştınız. Ama neyse? 460,000 pound az para değil ki! Ne yaparsınız?

a) Tabii ki mailde denildiği gibi hemen mail gönderenlere cevap yazar, kiminle bağlantı kuracağımı ve ne yapmam gerektiğini öğrenirim.

b) İngilizcesi iyi olan bir arkadaşına maili bir daha okutur, benim anlamadığının doğru olup olmadığını öğrenir, sonra da mailde adı geçen kişiye cevap yazarım.

c) Mesajı siler, e-posta ayarlarımı gözden geçirerek bu adresten bir daha mail gelmemesini sağlarım.

İKTİSAT.....



ünite 2

Alışverişin Temel Kavramları

Ailelerin alışveriş işlemlerinde hak kayıplarına uğramaları, tatminkâr ve bilinçli bir alışveriş yapabilmeleri için birtakım kavramları bilmeleri önemlidir.

Bu bölümde;

- etiketlerdeki ögeler,
- kalite-fiyat dengesinin önemi,
- kampanyalar ve vadeli satışlardaki mal ve hizmetlerin gerçek fiyatlarını hesaplama,
- malların garanti belgelerinin içeriği ve sağladığı haklar,
- kullanım kılavuzlarının içeriği ve önemi,
- tüketicilerin hak ve sorumlulukları

ele alınmaktadır.

Alışverişin Temel Kavramları



Alışveriş Ciddi Bir İştir

Ahmet ile Ayşe yeni evli bir çifttir. Bir pazar gününü alışverişe ayırmışlardır. Evin ihtiyaçlarına yönelik ilk büyük alışverişlerini yapacaklardır. Aynı gün bir de bulaşık makinesi almaya karar verirler. Ancak bu işin aslında hakkıyla yapılmak istendiğinde görüldüğü kadar da kolay olmadığını anlarlar. Çünkü iyi bir alışveriş etiket, garanti belgesi ve kullanım kılavuzunu okumayı; kalite-fiyat dengesini gözetmeyi, piyasa araştırması yapmayı, kampanyaları anlamayı ve daha da önemlisi bütçeyi aşmamayı gerektirir.

Kural 1: Müşteri her zaman haklıdır.

Kural 2: Eğer müşteri haksızsa birinci kurallı tekrar oku.

Stew Leonard



Etiket Deyip Geçmeyin!

Etiket bilgileri tüketicilerin;

- doğru satın alma kararı vermelerine,
- risklere karşı bilgilendirilmelerine,
- olası suistimalleri fark etmelerine ve
- beden sağlıklarını korumalarına

yardımcı olur.

Bütün bu özellikleriyle etiketler alışverişleri sırasında tüketicilerin yararlanabilecekleri ilk ve en önemli bilgi kaynağıdır. Çünkü etiketinde ürünün;

- bileşimi,
- fiyatı,
- son kullanma tarihi,
- kullanım süresi,
- menşei ve
- gıda ürünleri için besleyicilik değeri hakkında önemli bilgiler bulunur.

Nitekim etiket ve listelerde şu üç bilginin bulunması kanuni zorunluluktur:

- Malın üretim yeri
- Malın ayırıcı özelliği
- Malın tüm vergiler dâhil satış fiyatı

Hizmet sunulan yerlerde tarife ve fiyat listelerine ilişkin belgelerin kolaylıkla görülebilecek bir yere asılması gereklidir. Tarife ve fiyat listesinde gösterilen fiyatların üzerine, servis ücreti veya herhangi bir isim altında başka ücret konulacaksa bunun da tarife ve fiyat listesinde gösterilmesi zorunludur.

Bir ürünü satın almadan önce dikkatlice incelemeyi, ayıplı veya kusurlu olup olmadığını kontrol etmeyi unutmayın!



Kalite ve Fiyat Arasındaki Dengeyi Bulun

Alışveriş sırasında satın alınması düşünülen malın piyasadaki çeşitleri ve bunların fiyatları hakkında detaylı bir araştırmanın yapılması önemlidir. Kalite-fiyat dengesi tüketiciyi gereksiz masraftan kurtarır. Örneğin bir televizyon ya da bir cep telefonu satın alırken kullanılmayacak özellikler için fazladan para ödemenin bir anlamı yoktur. Benzer şekilde bir malın aynı özelliklere sahip farklı markaları arasından en pahalısını seçmek her zaman en doğru seçim olmayabilir. Satın almadan önce özenli bir piyasa araştırması ve daha önce bu malı satın almış tüketicilerin fikirlerinin alınması son derece yararlı olacaktır.

Ambalajlı gıda ürünlerini satın almadan önce son kullanma tarihine bakmayı ihmal etmeyin.



Bu konuda ayrıca tüketicilerin İnternet ortamında oluşturduğu forumlardan da son derece faydalı bilgiler sağlanabilir. Benzer ürünler arasındaki fiyat kıyaslamalarında tüketicinin, bunlardan hangilerini önemseydiğinin ve fiyatın neleri içerdiğinin farkında olması adil ve doğru bir kıyaslama için zorunludur.

Kampanyaları Anlayın!

Kampanyalar tüketiciyi özendirmek için belli sürelerde düzenlenen indirimli satışlardır. Fiyat indirimine giden firmalar, kampanya kapsamında sattıkları malların veya verdikleri hizmetin indirimli satış fiyatını, indirimden önceki satış fiyatıyla ve indirim oranıyla birlikte tarifelerinde, fiyat listelerinde ve etiketlerinde göstermek zorundadırlar.

Bazı durumlarda kampanyalar kafa karıştırıcı olabilir. Satıcılar doğrudan satılan malın birim fiyatını indirmek yerine maldan birden fazla satın alındığı veya farklı malların beraberce satın alındığı durumlarda fiyat indirimine gidebilirler. Bu çeşit kampanyaları doğru anlamak alışverişte sağlıklı karar almak için önemlidir.

Taksitle Alışverişe Dikkat!

Ülkemiz tüketicileri geleneksel olarak vadeli ya da taksitli alışverişlere aşinadır. Bakkal defterine yazdırmaktan senet sepete uzanan bu alışveriş alışkanlığına kredi kartı taksitlendirmeleri ve mağazaların alışveriş kartları eklenince hayatın ibresi neredeyse taksitle alışverişe dönmüş durumdadır.

Taksitli alışverişler ödemeyi zamana yaydığı için gerçekten de ilk bakışta cazip olabilir. Ancak göze ufak görünen taksitlerin sayısı, yani alışverişlerin miktarı arttıkça iş çıkırından çıkabilir. Ayrıca sürekli taksit ödemek uzun vadede sinir bozucu olabilir. Bu noktada bütçeye uygun davranmak esastır. Unutmamak gerekir ki taksitle alışveriş ancak;



- satın alınan mal ya da hizmetin peşin fiyatına taksit yapıldığı,
- alışveriş miktarının bütçeye uygun olduğu ve
- daha da önemlisi gelecekteki tahminî gelirin garanti-li olduğu durumlarda akılcıdır.

Bir mal ya da hizmetin taksitli alınması durumunda vade farkı ya da faiz yüküyle karşılaşılabilir. Günümüzde taksitli alışverişlerin iyice yaygınlaşmış olması peşin alışverişleri daha cazip kılabilmektedir. Peşin alışveriş durumunda indirimle karşılaşılabilir veya indirim yapılması talep edilebilir. Ancak peşin alışverişlerde malı teslim almadan ödeme yapılmalıdır. Zira şirketin iflas etmesi durumunda peşin ödenen miktar kaybedilebilir. Eğer malın önceden sipariş verilmesi ya da ayırılması gerekiyorsa bir miktar depozit verilmesi yeterlidir.

Taksitle alışveriş yapayım derken, cebinizde olmayan paranızı harcamayın.



Mağaza Kartları

Taksitli alışveriş imkânları sunan mağaza kartları aslında bir pazarlama tekniğidir. Tüketiciyi kartın sahibi mağazaya bağlamak amacını güder. Taksitin çekiciliği sayesinde ihtiyaçtan fazla tüketime neden olabilir. Ancak herhangi bir sebeple bu kartlara olan borçlar zamanında ödenmediği takdirde faiz yükü alışverişin maliyetini artırır. Borçların hiç ödenmediği durumlarda ise kredi kartlarında olduğu gibi ciddi hukuki sonuçlarla karşılaşılabilir.



bk. AEP Finansal Okuryazarlık kitabı, Ondan Önce de Bir Hayat Vardı: Kredi Kartı bölümü.



Garanti Belgesini Saklayın

İmalatçı veya ithalatçılar, ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca onaylanmış garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar. Tüketiciye garanti belgesini vermek ise satıcı, bayi veya acentelerin sorumluluğundadır. Bir malın garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıldır.



Garanti belgeleri şikâyet gerektiren durumlarda tüketiciye destek veren ek haklar sağlar. Bu sebeple tüketici satın almak istediği malın garanti belgesini satın almadan önce görmeyi talep edebilir. Garanti belgesinde şunlar mutlaka olmalıdır:

- İmalatçı ve ithalatçı firmanın unvanı, adresi, yetkilisinin imzası ve kaşesi
- Satıcının unvanı, adresi, yetkilisinin imzası ve kaşesi
- Satılan malın fatura tarih ve sayısı ile malın cinsi, markası, modeli, bandrol seri numarası
- Malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri
- Garanti ve tamir süreleri
- Malın tüm parçaları dâhil olmak üzere tamamının garanti kapsamında olduğuna dair açıklama
- Malın ücretsiz tamir ve değiştirme yükümlülüklerine ilişkin düzenleme şartları
- Kullanım hataları kapsamına nelerin gireceği hakkında bilgi
- Tüketici lehine kullanılacak hakların neler olduğu konusunda açıklama
- Bakanlık izin ve vize tarihi ile sayıları

Satıcılar, garanti kapsamındaki malların, garanti süresi içerisinde arızalanması hâlinde malı işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamir ile yükümlüdürler. Tüketici onarım hakkını kullandığı hâlde;

- malın garanti süresi içerisinde sık arızalanması ve bu yüzden maldan yararlanılamaması,
 - malın tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya
 - malın tamirinin mümkün olmadığının belirlenmesi
- durumlarında tüketici malın ücretsiz değiştirilmesini, ödediği bedelin iade edilmesini veya ayıp oranında bedel indirimi yapılmasını talep edebilir.

Kullanma Kılavuzlarını Okuyun

Tanıtma ve kullanma kılavuzunda aşağıda belirtilen bilgilerin bulunması zorunludur:

- İmalatçı, üretici veya ithalatçı firmanın unvanı, adres ve telefon numarası
- Bakım, onarım ve kullanımda uyulması gereken kurallar
- Taşıma ve nakliye sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar
- Kullanım sırasında insan veya çevre sağlığına zararlı ya da tehlikeli olabilecek durumlara ilişkin uyarılar
- Kullanım hatalarına ilişkin bilgiler
- Ürünün özellikleri ile ilgili tanıtıcı ve temel bilgiler
- Tüketicinin kendisinin yapabileceği bakım veya ürün temizliğine ilişkin bilgiler
- Periyodik bakım gerektirmesi durumunda, periyodik bakımın yapılacağı zaman aralıkları ile kimin tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler
- Bağlantı veya montajının nasıl yapılacağını gösteren şema
- Bağlantı veya montajının kimin tarafından yapılacağına (tüketicisi, yetkili servis) ilişkin bilgiler
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca tespit ve ilan edilen kullanım ömrü
- Varsa standart numarası
- Servis istasyonları ile yedek parça malzemelerinin temin edilebileceği yerlerin isim, adres ve telefon numaraları veya çağrı merkezleri gibi diğer erişim bilgileri

Tanıtma ve kullanma kılavuzu, mal ile birlikte ayrıca verilir. Ancak, malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş şekline göre ambalajının üzerine yazılabilir veya eklenebilir. Ayrıca, tüketicinin tercihiyle, CD gibi elektronik ortamda da hazırlanabilir. Malın teknik özelliği ve tüketicinin kullanımda karşılaşacağı kolaylıklar da dikkate alınarak, yukarıda belirtilen bilgilerin



işaret veya şekil çizmek suretiyle açık olarak anlatılabilmesi hâlinde ayrıca yazılı bir metin aranmaz.

Satın alınan malın kullanım kılavuzuna uygun şekilde kullanılması iki açıdan önemlidir:

- Malın kullanım ömrünü artırır.
- Malın arızalanması durumunda tüketicinin garanti belgesinde yer alan haklardan yararlanmasını sağlar.

Kullanma Kılavuzu Şart mı?

Aşağıda belirtilenler dışındaki ürünlerin tanıtma ve kullanma kılavuzu bulundurması zorunludur:

- Servis istasyonlarında fatura kapsamında değiştirilen yedek parçalar
- Her çeşit metal, polietilen, plastik vb. boru ve bağlantı parçaları
- Somun, kelepçe, vida, çivi, pim vb. bağlama elemanları
- Kâğıt, silgi, kalem vb. kırtasiye malzemeleri
- Kürek, kazma, tırmık vb. tarım aletleri
- Mendil, kemer, düğme, fermuar vb. giyim aksesuarları
- Tuğla, kiremit, briket vb. inşaat malzemeleri
- Dökme olarak satılan çimento, kireç, kum, çakıl, kömür vb. mineral ve ürünler
- Çatal, kaşık, kepçe, tabak, bardak vb. mutfak eşyaları
- Makas, vazo, saksı vb. ev eşyaları
- El sanatları, kuyumculuk vb. sanatsal ürünler

Ayrıca ambalaj içerisinde satılan ve ambalajında özellikleri ve kullanım şekli belirtilen aşağıdaki ürünlerin de kullanım kılavuzlarıyla satılması zorunlu değildir:

- Boya, çimento, kireç vb. ürünler
- Yiyecek ve içecek gıda maddeleri
- Temizlik maddeleri
- Kömür ve benzeri yakacak maddeleri

bk. Sorun Çözme
Mekanizmaları
bölümü.



Haklarınızı Kaybetmemek İçin...

- Satın aldığınız mal ya da hizmetin fiş ya da faturasını alın.
- Garanti belgelerini dikkatle okuyun ve unutmayacağınız bir yerde saklayın.
- Satın aldığınız malı kullanmadan önce mutlaka kullanım kılavuzunu okuyun.
- Satın aldığınız malla ilgili hatalı kullanımdan kaynaklanmayan bir sorunla karşılaştığınız takdirde hakkınızı arayın.

Üzerinde “numunedir” veya “satılık değildir” ibaresi bulunmayan bir malın; ticari bir kuruluşun vitrininde, rafında veya açıkça görülebilir herhangi bir yerinde teşhir edilmesi hâlinde satıcı bu malların satışından kaçınamaz.



Para... Para... Para...

Alışverişlerde kullanılan en yaygın ödeme aracı nakit paradır. Para alıp verirken dikkat edilmesi gereken bazı hususlar vardır:

- Parayı mutlaka sayarak verin, ne verdiğinizden emin olun.
- Almanız gereken para üstünü siz de hesaplayın ve mutlaka sayarak alın. Kuruşlarınızın hesabını yapın.
- Paranızı veya cüzdanınızı nereye koyduğunuza dikkat edin. Acele ile yankesicilere fırsat verecek bir yere koymayın.
- Aldığınız paranın sahte olmamasına dikkat edin. Kontrolünüzü birkaç ayrı güvenlik özelliğini göz önünde bulundurarak yapın.

bk. AEP Finansal Okuryazarlık kitabı.



Bu Para Sahte Olabilir mi?



Paranın sahtesinden ayırt edilebilmesi için Türk Lirası banknotlarında birçok güvenlik tedbiri alınmıştır:

- 1.Kabartma baskı:** Banknotun ön yüzünde (Atatürk portresinin bulunduğu yüz), farklı yerlerde bulunur ve dokunulduğunda hissedilir.
- 2.Gizli görüntü:** Yatay konumda ve göz hizasında bakıldığında, Atatürk portresinin sağ alt köşesindeki yedigen şeklin üzerinde kupür değeri görülür.
- 3.Bütünleşik görüntü:** Banknot ışığa tutulduğunda sol üst kenarda yer alan şekiller arka yüzdeki şekillerle birleşerek kupür değerini oluşturur.
- 4.Holografik şerit folyo:** Atatürk portresinin sağ tarafında bulunur. Üzerindeki motifler, farklı açılardan bakıldığında renkli ve parlak yansımalar verir. Ay yıldızın altındaki dikdörtgen şekil içinde, bakış açısına göre "TL" harfleri veya kupür değeri görülür.
- 5.Renk değiştiren şerit:** Banknotun arka yüzünde bulunur. Farklı açılardan bakıldığında altın sarısına dönüşür. Üzerinde kupür değeri ve "TL" harfleri yazılıdır.
- 6.Filigran:** Banknotların ön yüzünde bulunan Atatürk portresinin küçüğü ile kupür değerini gösteren sayıdan oluşur. Banknot ışığa tutulduğunda her iki yüzden de görülür.
- 7.Emniyet şeridi:** Kâğıda gömülü olarak yer alır. Üzerinde kupür değeri ile "TL" harfleri bulunur. Banknot ışığa tutulduğunda her iki yüzden de kesintisiz bir hat şeklinde görülür.

Ayrıca UV ışık altında görülebilen şu özellikler de vardır:

- Banknot kâğıdında bulunan ve normalde görülmeyen kılcal lifler mavi ve kırmızı renkte parlama yapar.
- Atatürk portresi üzerinde kırmızı renkte kupür değeri ve "TL" harfleri görülür.
- Emniyet şeridinde de farklı değerlerdeki banknotlarda farklı renklerde olmak üzere parlama oluşur. 5-10 TL'de mavi, 20-50 TL'de kırmızı, 100-200 TL'de sarı renkte parlamaktadır.
- Banknotun arka yüzünde bulunan kırmızı seri ve sıra numarasında canlı ve parlak kırmızı görülür. Siyah seri ve sıra numarasında ise sarımsı yeşil bir parlama görülür.

Farklı değerdeki banknotlar farklı boyutlarda basılmıştır. Bu özellik görme engellilerin banknotları tanımalarını kolaylaştırmaktadır. Ayrıca banknotlardaki kabartma baskı özelliği de görme engellilere yardımcı olmaktadır.





ETKİNLİKLER

Bilinçli Bir Tüketici misiniz?

Aşağıdaki sorular için doğru seçeneği işaretleyin.

1 Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre garanti süresi, malın teslim tarihinden itibaren en az kaç yıldır?

- A) 3 yıl B) 2 yıl
C) 5 yıl D) 1 yıl

2 Servise giden bir malın azami tamir süresi kaç gündür?

- A) 30 iş günü B) 30 gün
C) 15 iş günü D) 15 gün

Sahte Olabilir mi?

Aşağıdaki görseli inceleyin. Diğer katılımcılarla birlikte bir paranın sahte olup olmadığının nasıl anlaşılacağı üzerine konuşun.



En Hesaplısı Hangisi?

Aşağıdaki ürünlerin fiyatlarını karşılaştırarak bütçeniz için uygun olanı işaretleyin.

Belde Market	Şeftali Market
TUT domates salçası 830g 9 TL %25 indirimde	TUT domates salçası 830g 8 TL Üçte iki fiyata
Amasya elması 3,50 TL (kg) %20 indirimde	Amasya elması 3,80 TL (kg) Çeyreği bizden
Limon file 3,40 TL (kg) %25 indirimde	Limon file 3 TL %15 indirimde
Türk kahvesi 100g 4,75 TL %10 indirimde	Türk kahvesi 200g 8,50 TL
Limonata 1 litre 2,15 TL	Limonata 2 litre 4,20 TL
Bebe bisküvisi 400g 6,20 TL İkincisi yarı fiyatına	Bebe bisküvisi 400g 7,30 TL İkincisi bedava
Elma suyu 1 litre 3,47 TL	Elma suyu 600ml 2,99 TL



İKTİSAT.....



ünite 3

Mesafeli Alışveriş

Günümüzde mesafeli alışverişler, özellikle de sanal ortamda yapılan alışverişler gittikçe yaygınlaşmaktadır. Bu yüzden ailelerin mesafeli alışverişlerle ilgili bilgi sahibi olmaları önemlidir.

Bu bölümde;

- mesafeli alışverişlerde sözleşme öncesinde ve sözleşme sırasında dikkat edilmesi gereken hususlar,
- mesafeli sözleşmelerde tüketicilerin hak ve sorumlulukları,
- İnternet üzerinden yapılan alışverişlerin avantaj ve dezavantajları,
- İnternet'ten yapılan alışverişlerin özellikleri,
- İnternet üzerinden alışveriş güvenliği için dikkat edilmesi gereken hususlar

ele alınmaktadır.



Mesafeli Alışveriş

Mesafeli Alışveriş Nedir?

Satıcıyla tüketicinin yüz yüze gelmeden iletişim araçlarını kullanarak yaptıkları alışveriştir. Örneğin:

- Tüketicinin katalogdan seçtiği bir ürünün formunu doldurup fakslayarak sipariş etmesi
- Tüketicinin gazete, dergi vb. yerlerde rastladığı ilan üzerine satıcıyı telefonla arayarak ürünü sipariş etmesi
- Satıcının tüketiciyi telefonla arayıp ürününü tanıtmayı ve alıcıyı ikna ederek siparişini alması
- Satış amaçlı televizyon programında verilen e-posta adresine tüketicinin mesaj göndererek ürünü sipariş etmesi
- Tüketicinin İnternet mağazasından bir ürünü seçip sanal ortamdan satın alması

Mesafeli Alışveriş Öncesinde...

Mesafeli bir alışveriş öncesinde alıcı şu bilgilere sahip olmalıdır:

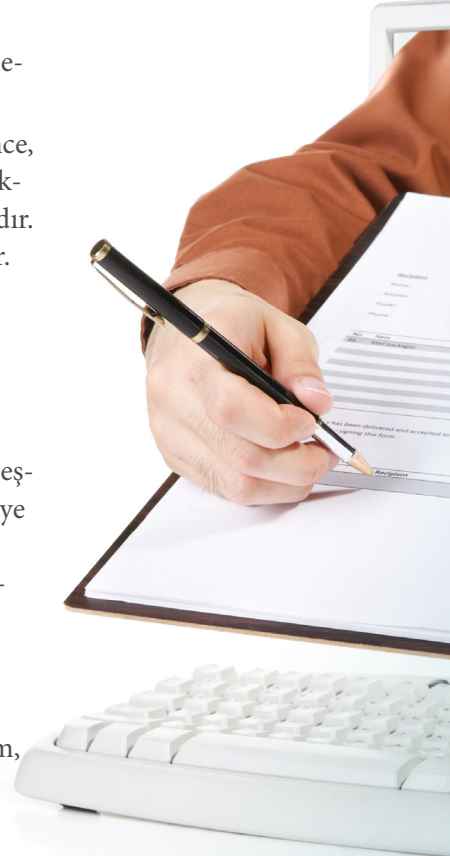
- Satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri
- Sözleşme konusu mal ya da hizmetin temel özellikleri
- Tüm vergiler dâhil ödenmesi gereken toplam tutar
- Satıcı veya sağlayıcının fiyat dâhil tüm vaatlerinin geçerlilik süresi
- Ödemelerin nasıl yapılacağı
- Teslimat ve ifanın nasıl yapılacağı
- Teslimattan doğan masrafların tutarı ve kimin tarafından karşılanacağı
- Cayma hakkının nasıl kullanılacağı
- Tüketicieye bir maliyeti varsa kullanılan iletişim yollarının ücreti
- Sözleşme konusu mal ya da hizmetin, teslim ve ödeme tarihlerine ilişkin program

Tüketici, mesafeli bir alışverişi gerçekleştirmeden önce, sıralanan bu ön bilgilerin *yazılı olarak* doğru ve eksiksiz bir biçimde kendisine verildiğinden emin olmalıdır. Bu bilgilere sahip olmak tüketicinin kanuni hakkıdır.

Sözleşmede Bulunması Gereken Şartlar

Mesafeli alışverişlerde alıcı ve satıcı arasında bir sözleşme imzalanması kanuni zorunluluktur. Bu sözleşmeye *mesafeli sözleşme* denir. Sözleşmenin yazılı olarak yapılması ve bir nüshasının tüketiciye teslim edilmesi gerekir. Elektronik ortamda yapılan alışverişlerde, sözleşme de elektronik ortamda yapılır. Sözleşmede aşağıdaki bilgiler yer almalıdır:

- Tüketici ile satıcı veya sağlayıcının her ikisinin isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri



Tüketici sipariş ettiği mal ya da hizmeti en geç otuz gün içerisinde teslim almalıdır. Bu süre alıcıya daha önceden yazılı olarak bildirilmek koşuluyla en fazla on gün uzatılabilir.



- Sözleşmenin düzenlendiği tarih
- Malın teslim veya hizmetin ifa tarihi ve şekli
- Teslimat ve ifaya ilişkin masrafların tutarı ve kimin tarafından karşılanacağı
- Sözleşme konusu malın veya hizmetin cinsi, türü, miktarı, marka ve modeli
- Malın veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dâhil peşin satış fiyatı
- Mal ya da hizmet vadeli alınacaksa ödenecek vade farkı ile birlikte Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı
- Peşinat tutarı
- Ödeme planı
- Ödeme planında aksama olduğunda uygulanacak gecikme cezaları
- Tüketicinin borcunu ödeyememesi durumunda karşılaşılabilecek hukuki sonuçlar

Mesafeli Sözleşmelerde Cayma Hakkı

Mal satışına ilişkin mesafeli sözleşmelerde alıcı, malı teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Alıcının hiçbir gerekçe göstermesine gerek yoktur. Caymasından dolayı hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmez. Malı alıcı dışında bir kişi teslim almış olsa dahi alıcı cayma hakkını kullanabilir.

Hizmet sunumuna ilişkin mesafeli sözleşmelerde de cayma hakkı için süre on dört gündür. Ancak bu süre sözleşmenin imzalandığı tarihte başlar. Sözleşmede hizmetin yedi günlük süre dolmadan gerçekleştirilmesi kararlaştırılmışsa alıcı sadece hizmetin başlayacağı tarihe kadar cayma hakkını kullanabilir.

Sözleşme öncesi verilmesi gereken ön bilgilerde ya da sözleşmede bulunması gereken koşullarda eksiklik varsa satıcı veya sağlayıcı en geç otuz gün içerisinde eksikliği gidermekle yükümlüdür. Bu durumda yedi



günlük cayma süresi, söz konusu eksikliğin giderildiğine dair bilginin yazılı olarak alıcıya ulaştırıldığı tarihten başlar.

Satıcı veya sağlayıcı, cayma bildirimi kendisine ulaştığı tarihten itibaren almış olduğu

- bedeli,
- kıymetli evrakı ve
- tüketiciyi borç altına sokan her türlü belgeyi

14 gün içinde iade etmekle yükümlüdür. Tüketici, cayma hakkını kullandığına ilişkin bildirimini yönelttiği tarihten itibaren 10 gün içinde malı satıcı veya alıcıya iade etmekle yükümlüdür. Tüketici, malları satıcı tarafından belirlenen taşıyıcı yoluyla iade ettiği sürece iade masraflarından sorumlu tutulmayacaktır. Cayma hakkının kullanımından kaynaklanan masraflar satıcı veya sağlayıcıya aittir.

Mal ya da Hizmet Kredi ile Alınmışsa?

Mal ya da hizmet kredi ile satın alınmış olsa dahi alıcının cayma hakkı vardır. Cayma hakkının kullanılması hâlinde kredi sözleşmesi kendiliğinden sona erer. Kredi kullanan alıcının hiçbir tazminat veya cezai şart tutarını ödeme yükümlülüğü yoktur. Ancak bunun için durumun kredi verene de yazılı olarak bildirilmesi gerekir.



Cayma Hakkı Hangi Durumlarda Kullanılamaz?

- Elektronik ortamda anında verilen hizmetlerde
- Tüketicinin özel istek ve talepleri uyarınca üretilen veya üzerinde değişiklik ya da ilaveler yapılarak kişiye özel hâle getirilen mallarda
- Niteliği itibarıyla iade edilemeyecek, hızla bozulma veya son kullanma tarihi geçme ihtimali olan mallarda

İnternet Üzerinden Alışveriş

Günümüzde kitap, CD, bilgisayar, hediyelik eşya, yiyecek, giyecek ve daha binlerce farklı ürün, mağazalara gitmeye gerek kalmadan İnternet üzerinden satın alınabilmektedir. Benzer şekilde İnternet üzerinden uçak, tren veya otel rezervasyonu, bilet alımı gibi işlemler zaman kaybetmeden kolayca gerçekleştirilebilmektedir. İnternet üzerinden (sanal iş dünyasından) alışveriş yapmak tüketiciye birçok avantaj sağlar.

- *Hesaplıdır.*
Sanal iş dünyasında mağaza kirası, personel gideri, elektrik vb. masraflar yok denecek kadar azdır. Bu durum ürünlerin satış fiyatlarına da yansır.
- *Rahattır.*
Evden çıkmadan, yorulmadan, trafik sorunu yaşamadan, zaman harcamadan binlerce çeşit ürün ve hizmeti inceleyebilmek ve satın almak mümkündür.
- *Fiyat kalite karşılaştırması bir tıklamayla yapılabilir.*
Sanal dünyada yapılacak kısa bir gezinti ile satın alınacak ürün ya da hizmet ile ilgili uzmanların raporlarına ulaşılabilir. Satın alınması düşünülen mal ve hizmet hakkında söz konusu mal ve hizmeti daha önceden satın almış tüketicilerin fikirleri öğrenilebilir. Dahası bir malın farklı sanal mağazalardaki fiyatlarını karşılaştırma hizmeti veren İnternet sitelerinden ücretsiz olarak bilgi alınabilir.
- *Küresel imkânlar kullanılabilir.*
Sanal dünyanın müşterileri için binlerce mağaza ellerinin altındadır. Farklı şehirler ya da farklı ülkelerdeki sanal mağazalardan alışveriş imkânına sahiptirler.

Peki ya Güvenli mi?

Birçok sanal mağaza, müşterilerin, ödeme bilgilerini güvenli olarak ulaştırabilmesi için ciddi güvenlik önlemleri almaktadır. Ancak sanal ortamda alışveriş yapılırken dikkat edilmesi gereken hususlar da vardır:



- Güvenilir ve isim sahibi alışveriş sitelerinden alışveriş yapılmalıdır. Bu tür sitelerde güvenlik açısından bir sorun çıkma ihtimali yok denecek kadar azdır. Tanınmayan bir sanal mağazadan alışveriş yapılacaksa firma bilgilerinin (firmanın kimliği, telefon numaraları, adresi vb.) doğrulanması esastır. Eğer alışveriş sitesinde firmanın gizlilik politikasına ya da satın alınması düşünülen mala dair garanti, iade şartları gibi bilgilere rastlanmıyorsa farklı bir sanal mağaza seçilmelidir.
- Alışveriş yapılan sayfanın güvenilir olduğunu anlamanın en kesin ve kestirme yolu kredi kartıyla ilgili bilgilerin girileceği sayfanın adres çubuğuna bakmaktır. Adres çubuğunda yazılı İnternet adresindeki “http” yazan kısım “https”ye dönüşmüşse site güvenlidir. Buradaki “s” harfi İngilizcedeki “secure” yani “güvenli” kelimesinin kısaltmasıdır. Bu dönüşüm firmanın sanal mağazasının bulunduğu sitede, yapılan tüm işlemlerin başkaları tarafından izlenmesini engelleyen SSL adlı son derece gelişkin bir şifreleme yönteminin kullanıldığını gösterir. Bu yöntem uluslararası güvence altındadır.
- Sitenin güvenliğiyle ilgili olarak web tarayıcıları da hizmet vermektedir. Web tarayıcıları bir sitenin güvenlik gerektiren bölümlerinin (isim, adres, kredi kartı bilgileri vs. girildiği alanlar) gerçekten güvenli olup olmadığı konusunda uyarıda bulunur. Kullanılan web tarayıcılarının güvenlik işaretlerine dikkat edilmesi bu açıdan faydalıdır.



Alışveriş yapılacak sanal mağazaların Bakanlık denetiminde olup olmadığını ve yetki belgesi bulunup bulunmadığını <http://tuketici.gtb.gov.tr> adresinden sorgulayabilirsiniz.



bk. AEP Finansal Okuryazarlık kitabı, Ondan Önce de Bir Hayat Vardı:



Kredi Kartı bölümü.

- İnternet sitesi sahibi olan firmanın Gümrük ve Ticaret Bakanlığından, İnternet ortamında mal ve hizmet satışına ilişkin yetkilendirildiğine dair yetki belgesi olup olmadığı sorgulanmalıdır.
- Satın alınan ürün ile ilgili teslim tarihi, ilave ücretler (vergi, ebada bağlı olarak posta ücreti, hediye paketi vb.), garanti koşulları gibi detaylara dikkat edilmelidir.
- Satın alma işleminin bittiğini belirten mesaj bilgisayara kaydedilmeli, mümkünse yazıcıdan çıktı alınarak saklanmalıdır.
- Satın alma işlemi ile ilgili satıcının yolladığı e-postalar silinmemelidir.
- Sanal mağazalardan genellikle kredi kartları kullanılarak alışveriş yapılır. Bu nedenle kredi kartı ekstreleri dikkatle incelenmeli, şüphe duyulan bir harcama bankaya bildirilmeli ve takip edilmelidir.
- Satın alma işlemlerinde limiti düşük kredi kartı veya elektronik ortamlarda yapılacak alışverişlere özel sanal kart kullanılmalıdır.
- Çok pahalı ve değerli mallar sanal ortamdan alınmamalıdır.
- Online müzayedelere girerken çok dikkat edilmelidir. Açık arttırmada fiyat vermeden önce satılan mal hakkında eksiksiz bilgi edinilmelidir. Müzayede kuralları tam olarak anlaşılmadan açık arttırmaya girilmemelidir.

Kredi Kartı

Kullanmak İstemeyenler İçin...

Son yıllarda bankalar, İnternet üzerinde rahat ve güvenli kullanılabilmesi için *sanal kart* uygulamasını başlatmıştır. Yalnızca İnternet'te kullanılabilen ve normal zamanda "0.-TL" limiti olan sanal kartın limitini, alışveriş sırasında kart sahibi belirler. Alışverişin sonunda kalan bir miktar olması durumunda limiti tekrar sıfırlayabilir.

Adım Adım İnternet Alışverişi

Elektronik satış yapan bir mağazanın İnternet sitesinde mal alımı aşağıdaki şekilde yapılır:

- Müşteri e-ticaret sitesine girer. Site ilk defa ziyaret ediliyorsa üye olma işlemleri yapılır. Daha önce üye olunmuşsa *kullanıcı adı* ve *şifresi* girilir. Bilgiler doğrulandıktan sonra sayfada gezinti yapılarak ürünler hakkında bilgi alınır.
- Sanal mağazayı ziyaret eden müşteri istediği ürün ya da ürünleri seçer ve sanal alışveriş sepetine atar. Sanal mağazaların alışveriş sepeti, müşterinin seçer seçmez satın alma zorunluluğunu ortadan kaldıracak şekilde düzenlenir.
- Müşteri ürünle ilgili fiyat ve diğer bilgileri görebilir. Ayrıca, alışveriş sepetinin içeriğini, adet ve fiyatları, alışveriş toplamı, nakliye tutarı ve toplam tutar ile birlikte görebilir. Bu aşamada siparişi bitirir veya alışverişe devam edebilir.
- Seçilen ürünlerin toplam bilgilerini gördükten sonra almaktan vazgeçtiği ürünleri “sil” butonuyla silebilir. Geriye kalan ürünleri almak için “satın al” butonuna tıklar.
- Sipariş formunda “siparişi veren kişi” ve “siparişi teslim alacak kişi” kısımlarında gerekli bilgileri doldurur.
- Siparişi onaylar.
- Onayladığı anda, bilgiler İnternet üzerinden özel bir geçiş yoluyla ödemeyi yapan veya ödemeyi teslim alan bankaların bu işlemi onayladıkları veya reddettikleri network işleme mekanizmasına (SSL) ulaşır.
- Kredi kartı bilgileri geçerli ise sipariş kabul edilir.
- Ücret, banka yoluyla satıcıya ulaşır.
- Sipariş olumlu bir şekilde tamamlandıği takdirde, müşteriye siparişiyle ilgili bilgilerin yer aldığı bir e-mail gönderilir.
- Satın alınan ürün, önceden anlaşılmış olan güvenilir bir kargo şirketi tarafından, siparişi teslim alacak kişiye kimlik göstermesi karşılığında teslim edilir.





E T K İ N L İ K L E R

Doğru mu Yanlış mı?

Aşağıdaki ifadelerden hangileri doğru, hangileri yanlıştır? İşaretleyin.

- 1 Mesafeli sözleşmelerde tüketicinin özel istek ve talepleri uyarınca üretilen veya üzerinde değişiklik ya da ilaveler yapılarak kişiye özel hâle getirilen mallarda tüketici cayma hakkını kullanamaz.
☐ Doğru ☐ Yanlış
- 2 Mal ya da hizmet kredi ile satın alınmışsa alıcının cayma hakkı yoktur.
☐ Doğru ☐ Yanlış
- 3 Yalnızca İnternet'te kullanılabilen ve normal zamanda "0.-TL" limiti olan sanal kartın limitini, alışveriş sırasında kart sahibi belirler.
☐ Doğru ☐ Yanlış
- 4 Tüketicinin özel istek ve talepleri uyarınca üretilen veya üzerinde değişiklik ya da ilaveler yapılarak kişiye özel hâle getirilen mallarda bile cayma hakkı kullanılabilir.
☐ Doğru ☐ Yanlış
- 5 Mesafeli alışveriş satıcıyla tüketicinin yüz yüze gelmeden iletişim araçlarını kullanarak yaptıkları alışveriştir.
☐ Doğru ☐ Yanlış



Sanal Alışveriş

Aşağıda bir tüketicinin sanal alışverişi ana hatlarıyla hikâye edilmiştir. Aşamaları karışık olarak verilen bu mesafeli alışverişi doğru sırasına koyun. Doğru sıra numarasını her bir aşamanın başında verilmiş kutucuklara yazabilirsiniz.

- ☐ Siparişini onayladıktan sonra İnternet üzerinden sanal kredi kartıyla ödemesini yaparak satın alma işlemini tamamladı.
- ☐ Farklı firmaların benzer ürünleri olup olmadığını araştırdı. Niteliklerini ve fiyatlarını karşılaştırdı.
- ☐ Ayşe Hanım gazetede gördüğü bir reklamdaki ürünü beğendi.
- ☐ Sanal mağazadan Ayşe Hanım'a siparişiyle ilgili bilgilerin yer aldığı bir e-posta geldi. Ayşe Hanım bu elektronik postayı hem e-posta hesabına kaydetti hem de bir çıktısını alıp sakladı. Artık satın aldığı ürünün kendisine ulaştırılmasını bekliyor.
- ☐ İnceleme ve karşılaştırmalarından sonra bir sanal mağazanın sunduğu ürünü satın almaya karar verdi.
- ☐ Ürünün satın alınması için gerekli işlemleri sanal mağazadaki yönlendirmelerden de yararlanarak sırasıyla yaptı ve siparişini onayladı.
- ☐ Reklamda adresi verilmiş olan İnternet sitesine girerek satıcının sanal mağazasından ürünü inceledi.



İKTİSAT.....



ünite 4

Kapıdan Satış

Kapıdan satışlar tüketiciyi zarara uğratan ve yanıltan satış yöntemlerinin başında gelir. Bu nedenle ailelerin kapıdan satışlara ait uygulama, usul ve esasları bilmeleri önemlidir.

Bu bölümde;

- kapıdan satış sözleşmelerinde bulunması gereken bilgiler,
- cayma hakkının kullanılmasının esasları,
- tüketiciyi aldatan ve dolandıran yaygın kapıdan satış uygulamaları

ele alınmaktadır.



Kapıdan Satış

Satıcının eve ya da iş yerine gelerek yaptığı satışlar *kapıdan satış* olarak adlandırılır. Kapıdan satışlarda alışverişe ilişkin yazılı sözleşme yapılması ve sözleşmenin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Tüketici, bu yazılı sözleşmeyi imzalamalı ve *kendi el yazısı* ile tarih atmalıdır. Kapıdan satış sözleşmesinde bulunması gereken asgari bilgiler şunlardır:

- Tüketicinin ve satıcı veya sağlayıcının isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer iletişim bilgileri
- Sözleşmenin düzenlendiği tarih
- Malın teslim veya hizmetin yerine getirilme tarihi
- Malın veya hizmetin Türk Lirası olarak vergiler dâhil peşin satış fiyatı
- Sözleşme konusu mal veya hizmetin nitelik ve niceliğine ilişkin açıklayıcı bilgiler
- Cayma bildiriminin yapılacağı açık adres

- Cayma hakkını belirten en az on altı punto harf büyüklüğünde ve koyu siyah harflerle yazılan şu ibare: **Tüketicinin hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı teslim aldığı veya sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde malı veya hizmeti reddederek sözleşmeden cayma hakkının var olduğunu ve cayma bildiriminin satıcı veya sağlayıcıya ulaşması tarihinden itibaren malı geri almayı taahhüt ederiz.**
- Taksitlendirerek satın alınıyorsa ve ürünün taksitli satış fiyatı farklı ise kapıdan satış sözleşmesinde ayrıca aşağıdaki bilgilerin de yer alması zorunludur:
- Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek tüm vergiler dâhil Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı
- Faiz miktarı
- Faizin hesaplandığı yıllık oran
- Sözleşmede belirlenen faiz oranının yüzde otuzunu geçmemek üzere gecikme faizi oranı
- Borçlunun borcunu ödeyememesinin hukuki sonuçları
- Peşinat tutarı
- Ödeme planı

Taksitlerimi Önceden Ödemeye Karar Verirsem...

Borçlanılan toplam miktar önceden ödenebilir ya da aynı anda birden fazla taksit ödemesinde bulunulabilir. Her iki durumda da satıcı ödenen miktara göre faiz indirimi yapmak zorundadır.

Ön ödeme veya taksitlendirmeniz nedeni ile borç senedi imzalamanız gerekiyorsa;

- toplam borç senedi tutarının malın satış fiyatından daha fazla olmamasına,
- senetlerin ödeme planınızda belirtilen tarih ve tutarlarda, ayrı ayrı düzenlenmesine dikkat edin.



Ya Vazgeçmek İstersem...

Kapıdan satışlarda alıcı (tüketici),

- satın aldığı maldan, teslim tarihinden itibaren,
- satın aldığı hizmetten ise sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren

7 gün içinde hiçbir gerekçe göstermeden cayma hakkına sahiptir. Bu süre dolmadan satıcı kapıdan satış işlemine konu olan mal veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

Satıcı cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren 20 gün içinde malı geri almakla yükümlüdür.

Cayma bildirimi, satıcıya iadeli mektup veya noterde hazırlanmış cayma bildirim belgesi gönderilerek yapılmalıdır. Böylece süresi içinde yapıldığının kanıtlanabilmesi mümkün olur.



Cayamazsın!

Cayma hakkı aşağıdaki hâllerde kullanılamaz:

- Gündelik tüketimin düzenli olarak karşılanmasına yönelik satışlar (örneğin gıda maddeleri)
- Sigorta sözleşmeleri
- Eğitim ve kültür amaçlı kitap, dergi, ansiklopedi, ses kaseti, video kaseti ve benzerlerini kapsayan satışlar
- İş yeri dışında satışa sunulması teamül, ticari örf veya âdetten kabul edilen mal veya hizmet satışları

Sözleşmede belirlenen şartlar, sonradan hiçbir şekilde ve şartta tüketici aleyhine değiştirilemez.



Dikkat, Dikkat!

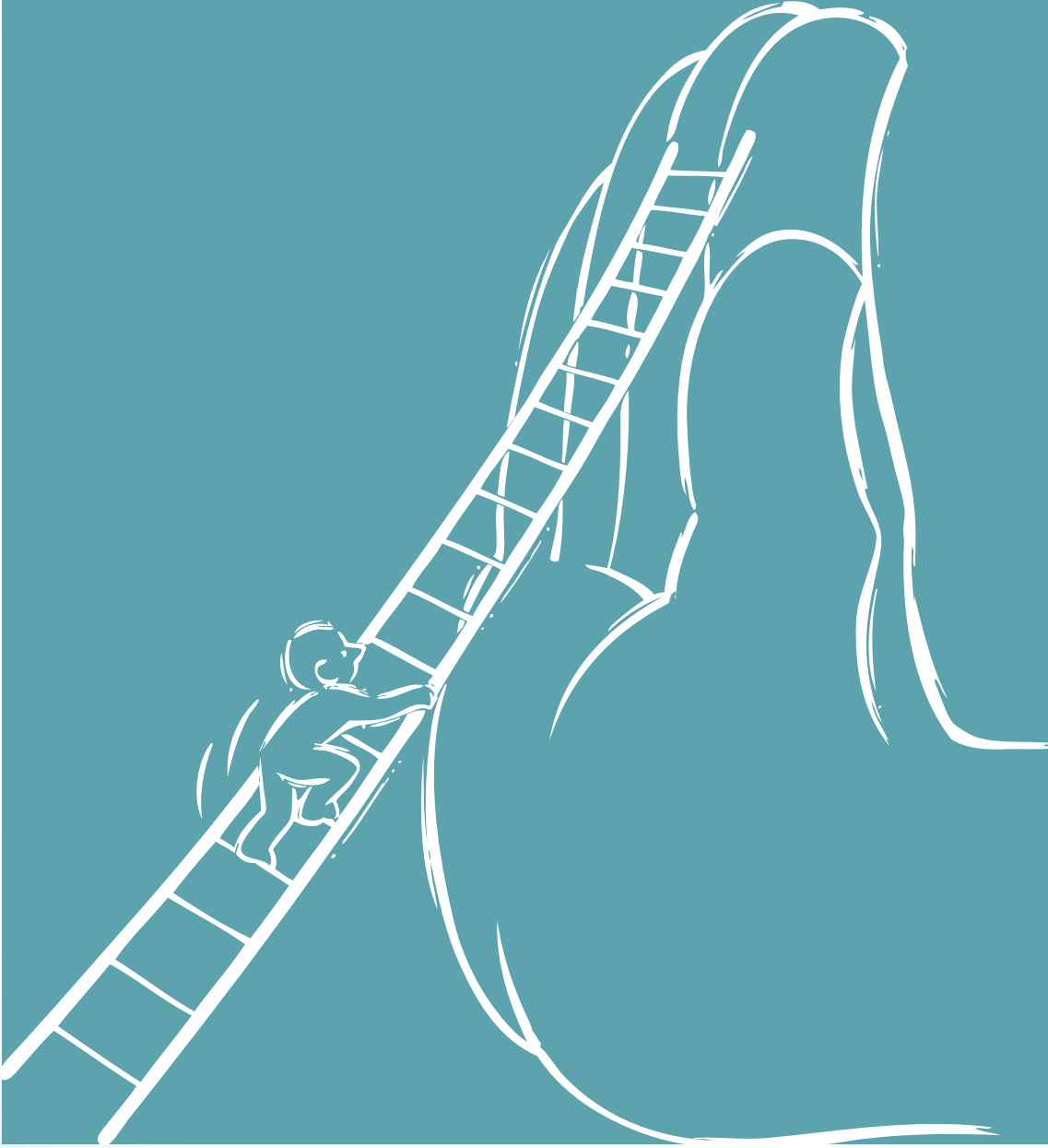
Kapıdan satış, tüketiciyi en fazla zarara uğratan ve yanıltan satış yöntemidir. Bu yüzden aşağıdaki tavsiyelere kulak vermenizi öneririz:

- Araştırma yapıyoruz diyerek çocuğunuzun olup olmadığını soran telefonların ardından eğitim materyalleri satmaya gelen satıcılara dikkat edin.
- Bir hediye kazandığınızı söylüyor, ancak hediyeyi alabilmeniz için başka bir ürünü veya hizmeti satın almanız koşulu öne sürülüyorsa temkinli olun.
- Kapıdan satış yapmak üzere gelen satıcı veya sağlayıcının Ticaret İl Müdürlüğünden alması gereken *kapıdan satış yetki belgesini* göstermesini isteyin.
- Malı teslim aldığınız tarihten itibaren 14 gün içinde gerekçe göstermeksizin cayma hakkınızı kullanabilirsiniz. Cayma süresi dolmadan satıcıya hiçbir şekilde ödeme yapmayın, senet imzalamayın.
- Sözleşmede cayma hakkına ait ibareyi görmeden asla imza atmayın.
- Acele karar vermenizi isteyen satıcılara karşı dikkatli olun.
- Satış sözleşmesinin bir nüshasını mutlaka satıcıdan isteyin.
- Satın alacağınız mal ya da hizmetin fiyatını içeren satış kataloğunu veya fiyat listesini görmeden satın almayın. Satıcılar bunları size göstermek zorundadır.
- Sözleşme tarihini kendi el yazınızla yazın.
- Sözleşmeyi satır satır sonuna kadar okuyun.
- Toplam borcunuz kadar tek bir senet imzalamayın. Senetlerin ayrı ayrı düzenlenmesini isteyin.
- Satın almayı düşündüğünüz mal, birkaç parçadan oluşuyorsa teslim alırken parça sayısına dikkat edin.
- Sözleşme tarihinin, imzaladığınız tarih olmasına dikkat edin.

Kapıdan satış yöntemi ile satın alacağınız mal veya hizmetin daha kalitelisini, piyasa araştırması yaparak daha ucuza satın alabileceğinizi unutmayın.



İKTİSAT.....



ünite 5

Sorun Çözme Mekanizmaları

Ailelerin zarara uğramamaları ya da uğradıkları zararı telafi edebilmeleri için tüketim süreçlerinde karşılaştıkları sorunların çözüm yöntemlerini bilmeleri gerekir.

Bu bölümde;

- ayıplı mal ve hizmetin anlam ve içeriği,
- ayıplı mal ve hizmetlerin satın alınması durumunda tüketicinin sahip olduğu haklar,
- alıcı ve satıcıların sorunu aralarında çözemediği durumlarda tüketicilerin başvurabilecekleri merciler ve başvuru süreci

ele alınmaktadır.



Sorun Çözme Mekanizmaları

Bilinçli tüketici, tüketim süreci içinde tüm hak ve yükümlülüklerini ve bunlara göre davranmasını bilir. Kanunlara ve haklarına saygılıdır. Bu sebeple de kaliteli mal ve hizmet talep eder. Satın aldığı mal ve hizmet, ayıplı veya hatalı ise hakkını arar.

Ayıplı Mal veya Hizmet Nedir?

Satın alınan mal veya hizmet;

- ambalajında,
- etiketinde,
- tanıtım ve kullanım kılavuzunda,
- reklam ve ilanlarında,
- satıcı tarafından yapılan açıklamalarda,
- standardında veya teknik düzenlemesinde

belirtilen özelliklere sahip değilse *ayıplı*dır. Ayrıca değerini veya kendisinden beklenen faydaları azaltan ya da ortadan kaldıran kusurlar ve eksiklikler taşıyorsa *ayıplı*dır.

Ayıp Çeşitleri

Maddi ayıp: Bir eşyada bulunan fiziki eksikliklerdir. Örneğin bir kıyafetin yırtık ya da lekeli olması; bir otomobilin bagaj kapısının tam olarak kilitlenmemesi, seramiklerin renk değiştirmesi, meyvenin çürük olması...

Hukuki ayıp: Alıcının maldan yararlanmasını engelleyen, azaltan veya ortadan kaldıran hukuki bazı yasaklama ve sınırlamalar olmasıdır. Örneğin satılan malın hukuka aykırı bir marka taşıması, konutun iskân ruhsatının bulunmaması, otomobilin çalıntı çıkması, kitabın korsan baskı olması...

Ekonomik ayıp: Alıcının maldan beklediği yararlanma ve kullanma imkânını azaltan, malın ekonomik değerini düşüren, kullanma maliyetlerini arttıran hususlardır. Örneğin aracın tanıtma ve kullanma kılavuzunda belirtilenden daha fazla yakıt harcaması, buzdolabının belirtilenden fazla elektrik tüketmesi, bulaşık makinesinin bulaşıkları yeteri kadar temizleyememesi, bilgisayarın yüklenen programdaki fonksiyon bozukluğu...

Satın Aldığım Mal ya da Hizmet Ayıplıysa?

Sorunu Satıcıyla Çözmek

Satın alınan herhangi bir mal veya hizmet ayıplıysa öncelikle o mal veya hizmetin satın alındığı satıcıyla görüşülmesi gerekir. Malın teslim alındığı veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren başlayan itiraz süresi bazı şartlara göre değişiklik gösterir:

- Satın alınan herhangi bir mal veya hizmette gözle görünür bir ayıp varsa 30 gün
- Kullanım sırasında ortaya çıkan ayıplarda 2 yıl
- Konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda kullanım sırasında ortaya çıkan ayıplarda 5 yıl



Bir malın ayıplı olduğunu bilerek satın almışsanız bu haklardan yararlanamazsınız.



Tüketici bu durumda satıcıdan aşağıdakilerden birini talep edebilir:

- Ödediği bedelin iadesi
- Malın yenisiyle değiştirilmesi ya da hizmetin yeniden görülmesi
- Değer kaybı oranında indirim
- Malın ücretsiz onarımı

Şikâyetinizi yüz yüze görüşerek iletiyorsunuz...

- Satın aldığınız malı da yanınıza alarak alışveriş yaptığınız yere geri gidin.
- Varsa faturanız veya satın aldığınıza dair diğer kanıtlarınızı yanınızda bulundurun.
- Sorun çözümleninceye kadar ilave ödeme yapmaya dikkat edin.

Şikâyetinizi telefonla iletiyorsunuz...

- Söylemek istediklerinizi zihninizde sıralayın, gerekirse not alın.
- İlgili fatura ya da belgeleri olası sorular karşısında hazır bulundurun.
- Konuştuğunuz kişinin adını ve unvanını öğrenin.
- Yaptığınız konuşmanın saatini, tarihini ve konuşulanları yazın.
- Özellikle şikâyetiniz ciddi ise bu konuşmayı takiben mağaza yetkilisine bir dilekçe gönderin.

Şikâyetinizi yazılı olarak iletiyorsunuz...

- Malın özelliklerini, nerede ve ne zaman satın aldığınızı ve ne kadar para ödediğinizi anlatın.
- Sorunun ne olduğunu, o ana kadar neler yaptığınızı, kimlerle konuştuğunuzu ve neler olduğunu açıklayın.



- Ne yapılmasını istediğinizi söyleyin.
- Yerine ulaştığını belgeleyebilmeniz için dilekçenizi iadeli taahhütlü olarak gönderin.
- Gönderdiğiniz bütün dilekçelerin kopyalarını elinizde bulundurun.
- Dilekçenize tarih atmayı ihmal etmeyin.
- Makbuz veya garanti belgesi gibi belgelerin aslını değil kopyalarını gönderin.

Tüketici olarak, kanunun öngördüğü hakları ilgili resmî mercilerde arayabilmek için öncelikle satıcıyı sorundan haberdar etmek gerekir. Her ne kadar satıcıyla sorunu çözmek için yüz yüze, telefonla veya yazılı olarak görüşülebilirse de daha sonraki aşamalarda tüketicinin kanunda belirtilen sürede satıcıya talebini ilettiğini kanıtlayabilmesi gerekecektir. Bu nedenle ayıplı mal veya hizmet nedeniyle satıcıya dilekçe ile başvurulmalıdır. Dilekçe ya iadeli taahhütlü olarak PTT ile gönderilmeli ya “gönderildi” mesajı alabilecek şekilde fakslanmalı ya da elden verilerek dilekçenin bir sureti satıcıya “aldım” diyerek imzalatılmalı ve o sureti saklanmalıdır.

Satılan malın ya da hizmetin ayıbı, satıcı tarafından gizlenmişse satıcı zaman aşımı süresinden yararlanamaz.



Sorun Satıcıyla Çözülmezse...

Esas olan sorunu satıcının çözmesidir. Ancak satıcı sorunu çözemiyor ya da yükümlülüğünü yerine getirmiyor olabilir. Bu durumda söz konusu mal veya hizmetin bayisine, acentesine, üreticisine, ithalatçısına başvurulur. Ayrıca mal yahut hizmet için kredi alınmışsa kredi veren banka, özel finans kuruluşu veya finansman şirketleri ile de görüşülebilir.



Her Şeye Rağmen Sonuç Alamadım!

Satıcıyla yapılan bütün görüşmeler sonucunda şikâyetle çözüm getirilmeyebilir ya da tüketici çözüm olarak öne sürülen tekliflerden memnun kalmayabilir. Bu durumda tüketici, şikâyeti konusunda satın alınan ya da ikamet edilen yerde bulunan Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine yahut Tüketici Mahkemelerine başvurabilir. Bu durumda şikâyet konusunu içeren bir dilekçe kaleme alınmalı ve dilekçenin ekinde konuya ait belgeler (fatura, satış fişi, garanti belgesi, sözleşme vb.) bulunmalıdır.

Şikâyetlerimi Nereye Bildirebilirim?

- Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine
- Tüketici Mahkemelerine
- Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne
 - 175 Alo Tüketici hattına
 - Tüketici Bilgi Sistemine (<https://tuketici.gtb.gov.tr>)
 - Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren dernek ve vakıflara



Zararım Büyük! Tazminat Alabilir miyim?

Ayıplı mal veya hizmet ölüme veya yaralanmaya neden olduysa, kullanımdaki diğer mallara zarar verdiyse ya da ayıplı mal veya hizmet nedeniyle manevi bir zarar oluştu ise tüketici tazminat isteme hakkına sahiptir. Tüketici ayıplı malın vermiş olduğu zararların tazminini sadece üreticiden isteyebilir. Ayıplı mal veya hizmet nedeniyle uğranılan zararın tazmini için sadece Tüketici Mahkemeleri'nde dava açılmalıdır. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti bu konuda yetkili değildir. Satıcı veya diğer aracılardan bu konuda yükümlülüğü yoktur. Üretici, üretmiş olduğu malın sebep olduğu zararını tazmin etmek zorundadır. Zarar görenin sorumluluğu ise malın ayıbını, uğradığı zararı ve ayıp ile zarar arasındaki bağı ispat etmektir. Zarar gören bunu ispat edemezse tazminat alamaz.

Şikâyetiniz konusunda haklıysanız pes etmeyin. Satın aldığınız mal veya hizmete para verdiğinizi unutmayın.



Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri

Tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlmek amacıyla kurulmuşlardır. İllerde sanayi ve ticaret il müdürlüklerinde, ilçelerde ise kaymakamlıkta faaliyet göstermektedirler. Tüketici mahkemeleri ise her il ve ilçenin adliye binalarında bulunmaktadır.

Hakem heyetlerine yapılan başvurulardan herhangi bir ücret alınmaz. Hakem heyetlerince görevlendirilecek bilirkişi ücretleri de Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanır.

Şikâyet konusu olan mal veya hizmetin değeri her yıl başında Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın yeniden belirlediği bedelin altında ise sorunun çözümü için Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurulması gerekir. Bu durumda, hakem heyetlerinin aldığı karar bağlayıcıdır. Hakem heyeti kararı tüketicinin aleyhine ise 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edilebilir. İtirazı

görüştür tüketici mahkemesinin kararı bağlayıcıdır.

Hakem heyetinin Bakanlıkça belirlenen miktarın altındaki sorunlar için verdiği bağlayıcı nitelikteki kararı tüketicinin lehine olmakla beraber satıcının bu karara uymaması durumunda İcra Müdürlüğüne müracaat edilebilir.

Şikâyet konusu olan mal veya hizmetin değeri o sene için belirlenen bedelin üstünde ise hakem heyetlerine başvurulabileceği gibi tüketici mahkemelerine de başvurulabilir. Ancak bu durumda, hakem heyetlerinin kararı delil niteliğinde olup bağlayıcı değildir. Tüketicinin lehine olan hakem heyeti kararına, karşı tarafın uymaması hâlinde tüketici mahkemesine başvurulması gerekir.

Tüketici mahkemeleri nezdinde açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır.

Kanunların
sizlere tanıdığı
hakları
kullanmaktan
çekinmeyin.

Hak arandıkça
haksızlıklar
azalır.

Hak aramak
hukukun yolunu
açmak, sorunları
çözmektir.

Hakkınızı ararken
sonuca ulaşmada
kararlı olun. Ancak
satıcı ile kavga
etmekten kaçınin.
Haklıyken haksız
duruma düşmeyin.

Malı kendi
imkânlarınız ile
tamir ettirmeye
kalkışmayın.
Mutlaka yetkili
servisine
başvurun.

Malın bozulmasında
sizin de
sorumluluğunuz
varsa ısrarlı olmayın.
Karşılıklı müzakereyle
her iki taraf için de
uygun bir noktada
anlaşmaya çalışın.

Borcunuza
sadık olun ve
ödemelerinizi
düzenli bir
şekilde yapın.

Şikâyet, itiraz, başvuru ve cayma
bildirimi dilekçesi örnekleri için
<https://tuketici.gtb.gov.tr> adresin-
den yararlanabilirsiniz.



E T K İ N L İ K L E R



Bilinçli Bir Tüketici misiniz?

1 Satın alınan herhangi bir mal ya da hizmetin ayıplı olduğu fark edildiğinde (açık ayıp), söz konusu malın teslim alındığı veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren kaç gün içinde satıcıya başvurmak gerekir?

- A) 7 gün B) 10 gün
C) 15 gün D) 30 gün

2 Aşağıdakilerden hangisi hukuki bir ayıptır?

- A) Satın alınan malın satım sırasında hacizli olması
B) Az elektrik tükettiği belirtilen bir ısıtıcının çok elektrik tüketmesi
C) Bir kazağın yırtık olması
D) Saatte 160 km hız yaptığı belirtilen bir aracın 110 km/saat üzerine çıkamaması

3 Aşağıdakilerden hangisi ekonomik bir ayıptır?

- A) Satın alınan malın satım sırasında hacizli olması
B) Az elektrik tükettiği belirtilen bir ısıtıcının çok elektrik tüketmesi
C) 0 km yeni araç olduğu belirtildiği hâlde bir otomobilin kullanılmış olması
D) Saatte 160 km hız yaptığı belirtilen bir aracın 110 km/saat üzerine çıkamaması

4 Ayıplı mal veya hizmetlerde, aşağıdakilerden hangisi tüketicinin haklarından birisi değildir?

- A) Ayıp oranında bedel indirimi
B) Malın ücretsiz onarımı
C) Daha nitelikli veya değerli bir mal veya hizmet alma
D) Malın bedelinin iadesi

5 Tüketici sorunları hakem heyeti kararlarına karşı tüketici mahkemesine kaç gün içinde itiraz edilebilir?

- A) 15 gün B) 7 gün
C) 30 gün D) 60 gün

6 Aşağıdakilerden hangisi maddi bir ayıptır?

- A) Satın alınan malın satım sırasında hacizli olması
B) Az elektrik tükettiği belirtilen bir ısıtıcının çok elektrik tüketmesi
C) Bir kazağın yırtık olması
D) Saatte 160 km hız yaptığı belirtilen bir aracın 110 km/saat üzerine çıkamaması



İyi Bir Tüketici miyim?

Aşağıdaki durumları okuyun. İfadelerin doğru ya da yanlışlığını ilgili kutucuğa işaret koyarak belirtin.

		D	Y
1	Herhangi bir malın amacına uygun ve kalite yönünden sorunsuz olduğuna dair sorumluluk satıcıya değil, üreticiye aittir.		
2	Üzerinde “numunedir” veya “satılık değildir” ibaresi bulunmasa dahi satıcı mağazasının vitrininde, rafında veya açıkça görülebilir herhangi bir yerinde teşhir ettiği malı satmayı reddedebilir.		
3	Taksitle satışlarda; tüketici, borçlandığı toplam miktarı ya da birden fazla taksiti önceden öder ise satıcı, ödenen miktara göre gerekli faiz indirimini yapmakla yükümlüdür.		
4	Her türlü abonelik sözleşmelerine taraf olan tüketiciler, aboneliklerine tek taraflı son vermek istedikleri takdirde bu isteklerini satıcıya sözlü olarak bildirebilirler.		
5	Kapıdan satışlarda; tüketici, teslim aldığı bir malı teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içinde hiçbir gerekçe göstermeden ve hiçbir yükümlülük altına girmeden reddetme hakkına sahiptir.		
6	Bir malın etiket, fiyat ve tarife listelerinde belirtilen fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda kasa fiyatı üzerinden satış yapılır.		

Örnek Sorun, Örnek Çözüm

Aşağıdaki olay üzerine tartışın.

Bir öğrenci üniversiteye hazırlanmak amacıyla bir dershaneye kayıt olur. Dershane ücreti karşılığında bir miktar peşin ödeme yapıp kalanı için 9 senet imzalar. Dershane 3 ay sonra kapanır. Dershane sahibi elindeki senetleri tahsil etmek amacıyla bankaya verir. Öğrenci ne yapmalıdır?

Alışveriş Farkı

Sütunlardaki başlıkları okuyun. Satırları ilgili sütuna göre doldurun.

	Vadeli Alışveriş	Online Alışveriş	Kapıdan Alışveriş
Nedir			
Anahtar Kelimeler			
Avantajları			
Dezavantajları			

Bilinçli Bir Tüketici misiniz?

Bilinçli alışveriş bilinçli tüketici olmaktan geçer. Aşağıdaki özelliklerin hangilerine sahipsiniz? Kendinizi değerlendirin.

- 1 Bilinçli tüketici mal ve hizmet satın alırken temel ihtiyaçlarını ön planda tutar.
- 2 Bilinçli tüketici satın alacağı mal ve hizmetlerin kaliteli, güvenli, ucuz ve sağlıklı olması konusunda araştırma yapar.
- 3 Bilinçli tüketici firmalar arasında güvenilirliği ön planda tutar.
- 4 Bilinçli tüketici haklarını bilir ve haklarına sahip çıkar.
- 5 Bilinçli tüketici çevreye duyarlıdır. Yurdumuzun ve dünyanın her köşesini kendi evi sayar.
- 6 Bilinçli tüketici her çeşit savurganlık ve israfın karşısındadır.
- 7 Bilinçli tüketici, tüketici haklarının yerleştirilmesi ve korunmasının yanında yer alır. Bunun için gerekli örgütlenmelere destek olur.



DAHA FAZLA BİLGİ İÇİN...

Başka Ne Okuyabilirim, Hangi Eğitimlere Katılabilirim?

Bu kitaptan faydalandıysanız ve bu konuda daha fazla bilgiye ulaşmak istiyorsanız *Kaynakça* bölümündeki eserleri de inceleyebilirsiniz. Ayrıca AEP (Aile Eğitim Programı)'nın diğer kitaplarını da okuyabilirsiniz ve bu kitapların içeriklerinin daha kapsamlı bir şekilde ele alındığı AEP eğitimlerine katılabilirsiniz.

- Aile Bütçesi ve Kaynak Yönetimi
- Finansal Okuryazarlık
- Hayatın İlk Çeyreği (0-18 Yaş Gelişimi)
- Hukuk Okuryazarlığı
- Medyayı Kavramak



Hangi Kuruma Başvurabilirim, Kimlere Danışabilirim?

Aşağıda isimleri listelenen kurumlar bu kitabın konusuyla ilgili alanlarda faaliyet göstermektedir. Yardım almak istediğinizde bu kurumlarla bağlantıya geçip yetkililere danışabilirsiniz:

- Tüketici odaklı çalışan sivil toplum kuruluşları
- Meslek odaları ve birlikleri
- Radyo ve Televizyon Üst Kurulu (RTÜK)
- Yerel yönetimler
- Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri
- Ticaret Bakanlığı Reklam Kurulu
- Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

Kitaplar ve AEP Hakkındaki Sorularınız İçin...



www.aile.gov.tr

Kaynakça

Bu ders kitabı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından geliştirilen Aile Eğitim Programı (AEP) çerçevesinde aile bireylerine yönelik eğitimlerde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Bir “ders kitabı” oluşu sebebiyle okuma ve yararlanma kolaylığı göz önünde bulundurulmuş, öz ve sade bir ders kitabı oluşturulmasına çaba gösterilmiş, amaçtan uzaklaştırıcı niteliklerden uzak durulmaya çalışılmıştır. Hazırlayanların sundukları bilgi, görüş ve yaklaşımlar, gerek kendi yetiştikleri ve eğitimleri sürecinde yararlandıkları kişi ve eserlere, gerekse kitabın hazırlanmasında başvurulmuş aşağıdaki kaynaklara dayanmaktadır. Bu sebeple hazırlayanlar bu kitaba dolaylı katkıları bulunan kişi ve kaynakların her birine teşekkür ederler.

Altekin, S. (2010). *Tüketici davranışlarının psikolojik bileşenleri*. <http://www.serapaltekin.com/TuketiciDavranislari.php> adresinden 29 Ağustos 2010 tarihinde edinilmiştir.

Asher, J. J. (1997). *21. yüzyılın süper okulu*. İstanbul: İnkılâp Kitabevi.

Aycın, H. (2007). *Gözgü*. İstanbul: İz Yayıncılık.

Aycın, H. (2009). *Nun*. İstanbul: İz Yayıncılık.

Bankalararası Kart Merkezi (2008). *BKM kart monitör araştırması 2008*. İstanbul: Orhan Matbaacılık.

Buhur, O. (2004). *Tüketici kredisi açısından kredi kartı uygulaması*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Cengiz, E. (2007). *Tüketicinin korunması*. İstanbul: Beta Yayınevi.

Güngen, Y., Tokyürek, Ş. ve Şanlı, N. (2002). *Ev ve ailede yaşam yönetimi*. İstanbul: Pegem Akademi Yayıncılık.

Kolektif (2007). *Tüketici Hakları Mevzuatı*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Küstenmacher, W. T. ve Seiwert, L. J. (2009). *Hayatı kolaylaştır*. (Çev: C. Ç. Dikmen). İstanbul: Kaknüs Yayınları.

Martinez, J. (2010). *Six new safety rules for online shopping*. http://www.yoursecurityresource.com/eBay/articles/six_safety_rules/index.html adresinden 7 Ekim 2010 tarihinde edinilmiştir.

Özgül, E. ve Aksulu, İ. (2006). Ambalajlı gıda ürünlerinde tüketicilerin etiket duyarlılığındaki değişimler. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(1), 1–10.

Quain, B. (2002). *Üretken tüketici*. (Çev: H. B. Çelik). İstanbul: Sistem Yayınları.

Tutumlu, M. A. (2006). *Tüketici Mahkemelerinin görev ve yetki sınırları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Tutumlu, M. A. (2006). *Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin yapısı, işleyişi, sorunları ve çözüm önerileri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Türk Dil Kurumu (2005). *Yazım kılavuzu*. Ankara: Türk Dil Kurumu.

- Türk Dil Kurumu (2009). *Türkçe sözlük*. Ankara: Türk Dil Kurumu.
- . (13 Haziran 2003). Etiket, Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği. *Resmi Gazete*, sayı: 25137.
- . (13 Haziran 2003). Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. *Resmi Gazete*, sayı: 25137.
- . (13 Haziran 2003). Mesafeli Sözleşmeler Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik. *Resmi Gazete*, sayı: 25137.
- . (14 Haziran 2003). Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik. *Resmi Gazete*, sayı: 25138.
- . (2007). *Pazarlama ve parakende: E-ticaret*. http://cygm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/pazarlama/moduller/elektronik_ticaret.pdf adresinden 7 Ekim 2010 tarihinde edinilmiştir.
- . (2010). *Bilinçli tüketici*. <http://www.tuketici.gov.tr> adresinden 7 Ekim 2010 tarihinde edinilmiştir.
- . (2010). *İnternette alışveriş yapanlar dikkat*. <http://www2.yazete.com/haberdetay.asp?Newsid=26509> adresinden 7 Ekim 2010 tarihinde edinilmiştir.
- . (2010). *Energy efficiency & renewable energy*. <http://www.fueleconomy.gov> adresinden 8 Ekim 2010 tarihinde edinilmiştir.
- . (2010). *Ev kiralamanın püf noktaları*. http://emlak.sabah.com.tr/emlakrehberi/ev_konut_kiralamanin_puf_noktalari.html adresinden 8 Ekim 2010 tarihinde edinilmiştir.
- . (2010). *Hacettepe Üniversitesi Tüketici – Pazar – Araştırma – Danışma – Test ve Eğitim Merkezi (TÜPADEM)*. <http://www.tupadem.hacettepe.edu.tr/index.php> adresinden 22 Temmuz 2010 tarihinde edinilmiştir.
- . (2010). *İkinci el otomobil alırken dikkat edelim!* http://www.oto24.com/system/publications/show_publications/?article_id=103 adresinden 8 Ekim 2010 tarihinde edinilmiştir.
- . (2010). *Konut alırken nelere dikkat etmeliyiz?* http://emlak.sabah.com.tr/emlakrehberi/konut_alirken_dikkat_edilecekler.html adresinden 8 Ekim 2010 tarihinde edinilmiştir.
- . (2010). *Sıfır kilometre araç alırken nelere dikkat etmeliyiz?* <http://dikkatetmeliyiz.wordpress.com/2009/11/12/sifir-araba-alirken/> adresinden 8 Ekim 2010 tarihinde edinilmiştir.
- . (8 Mart 1995). 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun. *Resmi Gazete*, sayı: 22221.
- . (8 Mart 1995). Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun. *Resmi Gazete*, sayı: 2222.
- Altekin, S. (2010). *Alışveriş olgusunun psikolojik dinamikleri ve onyomani*. <http://www.serapaltekin.com/TuketiciDavranislari.php> adresinden 29 Ağustos 2010 tarihinde edinilmiştir.

Teşekkür ve İzinler

Bu ders kitabı ile içeriğindeki bilgiler, Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü adına EDAM tarafından, titiz ve büyük bir çaba gösterilerek hazırlanmıştır ve belirli bir konunun veya konuların çok geniş kapsamlı bir şekilde ele alınmasından ziyade genel çerçevede bilgi vermek amacını taşımaktadır. Buna uygun şekilde, bu materyallerdeki bilgilerin amacı, profesyonel ve akademik bağlamda tavsiye veya hizmet sunmak değildir. Materyallerin ve içeriğindeki bilgilerin kullanılması sonucunda ortaya çıkabilecek her türlü risk okuyana ve kullanana aittir. Bu kullanımdan kaynaklanan her türlü zarara dair risk ve sorumluluk tamamen okuyan ve yararlanan tarafından üstlenilmektedir. Aile ve Toplum Hizmetleri Genel Müdürlüğü ve EDAM, söz konusu kullanımdan dolayı (ihmal-kârlık kaynaklı olanlar da dâhil olmak üzere) sözleşmeyle ilgili bir dava, kanunlar veya haksız fiilden doğan her türlü özel, dolaylı veya arızı zararlardan ve cezai tazminattan dolayı sorumlu tutulamaz.

Eserin hazırlanması sırasında fotoğraf ve çizimlerinin kullanımına izin veren aşağıdaki kişi ve kurumlara teşekkür ederiz.

fotolia.com.tr: 8 Andres Rodriguez, 11 LoopAll , 12 KonstantinosKokkinis, 14 DigitalGenetics, 14 picsfive, 14 Timo Darco, 15 DigitalGenetics, 18 Pavel Losevsky, 19 Trombax, 20 V. Yakobchuk, 21 julien tromeur, 22 Paolese, 23 Pavel Losevsky, 25 zimmytws, 29 Accent, 32 adam36, 33 Arto, 34 kaboliczech, 36 Franck Boston, 37 Hanik, 39 Maksym Burda, 40 Luminis, 41 julien tromeur, 45 Marc Eijkelenboom, 46 Arcady, 47 julien tromeur, 50 twixx, 51 Vladimir Prusakov, 53 pzAxe, 54 Catalin Petolea, 56 charles taylor, 56 Elena Schweitzer, 57 Irata

Getty Images: 35 John Coulter, 44 Ferguson & Katzman, 45 Ojo Images

Hasan Aycın: 6, 16, 30, 42, 48

Bilgi için: ➤ www.aile.gov.tr
➤ www.aep.gov.tr



Zeynep Şarlak

Boğaziçi Üniversitesi Ekonomi Bölümünden mezuniyetinin (1992) ardından yüksek lisans eğitimini Boğaziçi Üniversitesi Siyaset Bili-mi ve Uluslararası İlişkiler (1995) ve Institut d'Etudes Politiques de Paris (Sciences Po) (1997) bölümlerinde tamamladı. Araştırmacı ve eğitmendir. Uluslararası Bakalorya Diploma Programı'nda eko-nomi dersleri vermektedir. Yolsuzluk sosyolojisi ve millî güvenlik konularında makaleleri bulunmaktadır.