

TÜKETİCİ KAVRAMI

VE

TÜKETİCİNİN BAŞVURABİLECEĞİ HUKUKİ YOLLAR

Tüketici: bir mal veya hizmeti özel bir amaçla kullanmak veya tüketmek için satın alan gerçek ve tüzel kişidir. Bu tanımdan anlaşılacağı gibi şirketler de tüketici olabilir. **Ancak bir şirketin tüketici olabilmesi için mal veya hizmeti mutlaka özel bir amaç için alması gerekir.** Örneğin: bir şirketin genel müdürünün yemek için karpuz alması halinde şirket bir tüketicidir. Ancak; bir şirketin faaliyetlerini devam ettirmek için mal alması halinde tüketici olması söz konusu değildir. Dolayısıyla; ticari bir amaçla mal satın alan kişiler, tüketici değildir.

Tüketicinin aldığı mal ve hizmetin kusurlu olması durumunda tüketici haklarının korunması gerekir. Örneğin, bir ayakkabı aldık. Bu durumda para karşılığında mal satın almış oluruz. Yani tüketici konumundayız. Eğer aldığımız ayakkabı yırtırsa tüketici haklarımızın korunması gerekir.

Mal: Alışverişe konu olan eşyalar veya gayrimenkullerdir. Örneğin müteahhitten satın alınan ev, mağazadan satın alınan tişört birer maldır. Bunun dışında kapıdan satış ile satın aldığımız tencere de bir maldır.

Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan, mal sağlama dışındaki her türlü faaliyet hizmettir. Örneğin: kuaförde saç boyatmak, güzellik salonunda cilt bakımı yaptırmak birer hizmettir.

Maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallara, ayıplı mal diyoruz. Daha yalın bir ifadeyle arızalı, bozuk, yırtık, kullanım tarihi geçmiş, defolu, özürlü mal ve hizmetler ayıplı mal veya hizmetlerdir.

Gizli ayıp; ilk bakışta görülemeyen, kontrolde anlaşılamayan; ancak kullanım esnasında ortaya çıkan mal veya hizmet kusurudur. Örneğin; bir araba aldık. Kontrol ettik. Araba 1 yıl boyunca çok iyi çalışıyordu. Ama 1 yıl sonra arabayı kullanımda hiçbir hata olmamasına rağmen, arabanın sürekli stop ettiğini gördük. Sonradan arabanın motorunda bir sorun olduğunu ve arabayı bu şekilde satın aldığımızı anladık. Bu bir gizli ayıptır.

AYIPSIZ BİR ÜRÜNÜ DEĞİŞTİRMEK VE GERİ VERMEK GİBİ YASAL BİR HAKKINIZ YOKTUR. ANCAK AYIPLI MAL İLE İLGİLİ HAKLARINIZ BULUNMAKTADIR.

Tüketici, malın teslimi tarihinden itibaren **otuz gün içerisinde** ayıbı satıcıya bildirmekle yükümlüdür. Tüketici bu durumda, bedel iadesini de **içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsızıyla değiştirilmesi,**

ayıp oranında bedel indirimi veya ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür.

Ayıplı maldan sorumluluk, malın tüketicie teslimi tarihinden **itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir.** Bu süre taşınmaz mallarda beş yıldır.

Basit bir örnek vermek gerekirse bir ürünü aldınız ürün sorunlu çıktı ve garantiye yolladınız ikinci defa aynı sorun çıktı. Siz bu durumda satıcıdan, ürürün iadesini ve para iadesini veya aynı ürünün yenisiyle değiştirilmesini talep edebilirsiniz. Ayıplı hizmet için bir örnek vereyim: Örneğin; saçımızı boyattık ve saçımız yandı. Bu durumda ödediğimiz paranın iadesini isteyebiliriz.