



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

2/12907
GK 153

Sayı : E-69602026-610-00076559865 - **77577607**
Konu : Soru Önergesi (7/62907)

24.08.2022

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 20.04.2022 tarihli ve 43452547-120.07-E.74028470 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Bursa Milletvekili Sayın Mustafa Hidayet VAHAPOĞLU tarafından verilen 7/62907 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Mehmet MUS
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı (2 Sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: A76A05CF-828B-4EC4-92A8-C8360BB1B82B

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Adres: Dumlupınar Bulvarı, Eskişehir Yolu, 9.km, No:151,

Çankaya/ANKARA

Telefon No: 03124491334 Faks No: 03124491341

e-Posta: stratejisoruonergeleri@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi: stratejigelistirmebakanligi@gtb.hs01.kep.tr

Ayrıntılı bilgi için:

Soru Önergeleri Birimi

Telefon No: 03124491334



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Bursa Milletvekili Sayın Mustafa Hidayet VAHAPOĞLU'na ait 7/62907 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

Bakanlığımız görev ve yetki alanına giren hususlar itibarıyla önergenize ilişkin cevaplarımıza aşağıda yer verilmiştir:

1-2) Tüketicilerin yasal hakları konusunda aydınlatıcı kamu spotları çeşitli basın ve yayın mecralarında yayınlanmaktadır.

Bununla birlikte, 28/11/2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak 28/05/2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 55'inci, 56'ncı ve 58'inci maddelerine dayanılarak 13/06/2014 tarih ve 29029 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği, Garanti Belgesi Yönetmeliği ve Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği yayım tarihi itibarıyla yürürlüğe girmiş bulunmaktadır.

Mezkûr Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği'nin "Tanıtma ve kullanma kılavuzunda bulunması gereken bilgiler" başlıklı 7'nci maddesinin birinci fıkrasının (f) bendinde yer alan "Periyodik bakım gerekmesi durumunda, periyodik bakımın, yapılacağı zaman aralıkları ile kim tarafından yapılması gerektiğine ilişkin bilgiler"ın tanıtma ve kullanma kılavuzunda, malın özelliğine ve tüketiciye sunuluş biçimine göre bulunması zorunludur.

Diğer yandan, anılan Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin "Kullanım hatası" başlıklı 11'inci maddesi gereği tüketicinin, malı tanıtma ve kullanma kılavuzunda yer alan hususlara aykırı olarak kullanmasından kaynaklanan arızalar için seçimlik haklarını kullanamayacağı hüküm altına alınmıştır. Bu arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığının, yetkili servis istasyonları, yetkili servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla malın satıcısı, ithalatçısı veya üreticisinden birisi tarafından mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi ve bu raporun bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunludur. Dolayısıyla tüketicilerin satın aldıkları ürünlerinin garantiden kaynaklı haklarının korunması amacıyla garanti süresi içerisinde periyodik bakım ve onarımının tanıtma ve kullanma kılavuzlarında yer alan yetkili servis istasyonlarında yapılması gerekmektedir.

Ayrıca, söz konusu Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nin 5'inci maddesinde üretici veya ithalatçıların, ekli listede yer alan her mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresince satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine ekli listede tespit edilen yer, sayı ve özellikte yetkili servis istasyonunu yeterli teknik kadroya sahip şekilde kurmak zorunda olduğu hüküm altına alınmıştır. Üretici veya ithalatçılar, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumlu olmakla beraber garanti süresi içerisinde tüketicilere muadil ürün sağlanması ve kullanım ömrü boyunca da yedek parça temini konularında da yükümlülükleri bulunmaktadır.

Aynı Yönetmeliğin 10'uncu maddesinde de yetkili servis istasyonlarının sorumlulukları sıralanmıştır. Yetkili servis istasyonlarının, gerek Türk Standardları Enstitüsü'nden (TSE) Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi almaları aşamasında taşımaları gereken şartları sağlamak gerekse de tüketicilere karşı yasal sorumluluklarını yerine getirebilmek için yetkili olmayan servis istasyonlarına göre daha yüksek maliyetlere muhatap olabilmektedir.

Binek otomobil ve kamyonet üreten veya ithal eden firmalar öncelikle Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği eki listesinde belirtildiği gibi o mal için belirlenen “Servis Sayısı ve Coğrafi Bölge Şartını” sağlayacak şekilde (otomobil ve kamyonet için 7 coğrafi bölgede toplam 20 servis istasyonu) ve söz konusu malların kullanım ömrü olan 10 yıl boyunca TSE tarafından belirlenen “TS 12047 Yetkili Servisler - Motorlu Araçlar İçin - Kurallar” standardındaki şartlara haiz, TSE Hizmet Yeterlilik Belgesi’ne sahip yetkili servis istasyonu kurmak veya kurulu bulunan servislerle anlaşarak Bakanlığımızdan Satış Sonrası Hizmet Yeterlilik Belgesi almak zorundadır. Mezkûr 12047 standardına göre kurulacak servislerin, binek otomobiller için 600 m² ve kamyonetler içinde 400 m² kapalı alana haiz olması, en az 3 tane idari personel ile 8 tane teknik eleman olmak üzere toplam 11 tane personel çalıştırması ve ayrıca standardın öngördüğü teknik malzemelerin yanı sıra üretici veya ithalatçının öngördüğü teknik cihaz ve aletleri bulundurması gerekmektedir.

Bununla beraber, tüketiciler söz konusu haklarından faydalanmak istemedikleri takdirde satın almış oldukları ürünlerini garanti süresi içinde ya da sonrasında, istedikleri özel servise de götürebilmektedir. Hem özel servislerin hem de yetkili servislerin hizmet bedelleri serbest piyasa koşullarında belirlenmektedir.