

## 5.Sınıf Sosyal Bilgiler Konu Özetleri

**5.Ünite : Üretim, Dağıtım ve Tüketim**  
**Konu : Bilinçli Tüketici**

Herhangi bir malı satın alarak kullanan, para karşılığı hizmetlerden yararlanan kişilere **tüketici** adı verilir. Kır-tasiyeden kalem alan öğrenci, otelde konaklayan turist, otobüsle seyahat eden yolcu, marketten elma alan kişi birer tüketicidir.

Herhangi bir mal veya hizmeti satın alan kişinin yasal olarak sahip olduğu haklara **tüketici hakları** denir.

Tüketiciler satın aldıkları ürünlerle ilgili olumsuz bir durumla karşılaşabilirler. Tüketici haklarını bilmek yaşanabilecek olumsuzluklar karşısında nasıl bir yol izlememiz gerektiği konusunda bize yardımcı olacaktır.

Ülkemizde tüketici haklarını korumak için **Tüketiciyi Koruma Kanunu** çıkarılmıştır. Tüketicilerin karşılaştığı sorunlar bu kanuna göre çözüme kavuşturulur.

Türkiye Çevre ve Eğitim Vakfı tarafından hazırlanan 2017 Tüketici Hakları Rehberi'nde yer alan tüketici haklarından bazıları;

### **Taksitli Satışlar**

Satıcının malın teslimini üstlendiği, tüketicinin ücreti kısım kısım ödediği satış türüdür. Tüketici, 7 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin taksitle satış sözleşmesinden cayma hakkına sahiptir.

### **Ayıplı Mal ve Hizmet**

Ambalajında, etiketinde veya kullanma kılavuzunda yer alan veya satıcı tarafından vaat edilen özelliklere aykırı olan, eksiklik içeren mal ve hizmetler ayıplı olarak kabul edilir. Bu durumda tüketici aşağıdaki haklardan birini kullanabilir:

- Malı satıcıya iade eder, mal için ödediği ücreti geri alır.
- Maldaki ayıp oranında satıcıdan indirim talep eder.
- Malın ücretsiz onarılmasını ister.
- Malın yenisiyle değiştirilmesini ister.

Satıcı, tüketicinin talep ettiği haklardan birini yerine getirmekle yükümlüdür.

### **Kapıdan Satışlar**

İş yeri ve fuar gibi satış mekanları dışında yapılan satışlardır. Tüketici, sözleşmeye kendi el yazısı ile sözleşme tarihini yazdıktan sonra sözleşmeyi imzalamalı ve bir nüshasını almalıdır. Mal veya hizmet tüketiciye sunulmalıdır. Tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir. Malı satan

veya hizmeti sağlayan kişi, cayma süresi içinde tüketiciden herhangi bir ödeme yapmasını veya tüketicuyu borç altına sokan bir belge vermesini talep edemez.

### **Fiyat Etiketi**

Satışa sunulan malların üzerine satış fiyatını gösteren etiket konulması zorunludur. Malın üzerine etiket konulması mümkün değilse fiyat listelerinin görülebilecek şekilde uygun yerlere asılması gerekir. Etiket veya listede belirtilen fiyat ile kasa fiyatı arasında fark olması durumunda tüketici lehine olan fiyat uygulanır.

### **Mesafeli Satış**

Genel Ağ ve telefon gibi iletişim araçlarıyla yapılan satışlar mesafeli satış olarak adlandırılır. Satıcı ve sağlayıcı siparişin kendisine ulaştığı andan itibaren siparişi 30 gün içinde yerine getirmelidir. Bu süre içinde sipariş yerine getirilmediği takdirde tüketici sözleşmeyi sonlandırabilir. Tüketici 14 gün içinde gerekçe göstermeksizin sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

### **Garanti Belgesi**

Üreticiler ürettikleri, ithalatçılar ithal ettikleri mallar için garanti belgesi düzenlemelidir. Garanti belgesinin onaylanarak tüketicie verilmesi sorumluluğu, satıcıya aittir. Garanti süresi, malın teslim alındığı tarihten itibaren en az iki yıldır. Garanti süresi içerisinde arızalanan mallar için satıcı ayıplı mallar kategorisinde belirtilen haklardan birini kullanabilir.

### **Satış Sonrası Hizmetler**

Üreticiler veya ithalatçılar sattıkları sanayi mallarının kullanım ömürleri boyunca bakım, onarım ve servis hizmetlerini yürütecek yerler kurmakla yükümlüdür.

### **Ticari Reklamlar ve İlanlar**

Tüketicie aldatıcı, yanıltıcı veya onun tecrübe ve bilgi noksanlıklarını istismar edici, tüketicinin can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürücü, şiddet hareketlerini ve suç işlemeyi özendirici reklamlar ve ilanlar yapılamaz. Bu tür reklamlar veya ilanlar hakkındaki şikayetlerinizi [www.tuketiciakademisi.gov.tr](http://www.tuketiciakademisi.gov.tr) Genel Ağ adresinden yapabilirsiniz.

### **BİLİNÇLİ TÜKETİCİ NE YAPAR?**

- Alacağı ürünlerin üzerinde TSE damgası olmasına özen gösterir. TSE damgası, ürünlerin devlet tarafından koyulan kurallara uygun olarak üretildiğini gösterir.
- Dayanıklı tüketim mallarını satın aldıktan sonra garanti belgelerini satıcıya onaylatır.
- Herhangi bir ürün satın alırken veya aldıktan sonra, bir hizmetten yararlanma sürecinde haklarına göre hareket eder.
- Alacağı bir ürünün ihtiyaç mı yoksa istek mi olduğuna karar verir. Alışverişe çıkmadan önce evde alışveriş listesi hazırlar. Bu listeye önce ihtiyaçlarını daha sonra isteklerini yazar.

- Satın alacağı ürünün fiyatının bütçesine uygun olup olmadığına dikkat eder. Aile bütçesini aşmayacak şekilde hareket eder. Alacağı mal veya hizmetlerin kaliteli ve uygun fiyatlı olmasına dikkat eder.
- Televizyon, gazete ve Genel Ağ üzerinde yayınlanan reklamlardaki aldatıcı bilgilere inanmaz.
- Satın aldığı ürünün veya yararlandığı hizmetin fişini alır. Fazla ödeme yaptığından şüpheleniyorsa malın etiket fiyatı ile fiş üzerinde yazılı olan fiyatı karşılaştırır. Fişler sayesinde devletimiz, satılan ürün veya yararlanılan hizmetten elde edilen paranın vergisini satıcıdan almaktadır. Alışveriş sonrasında fiş alarak ülke ekonomisine katkıda bulunuruz.
- Gıda ürünlerini satın alırken üretim ve son kullanma tarihlerine dikkat eder. Son kullanma tarihi geçen ürünleri satın almaz.
- Gıda ürünlerinin ambalajlarının yırtık, hasarlı veya açık olmamasına özen gösterir. Bu tür ürünleri yanlışlıkla satın aldığı anda ürünü, satıcıya iade eder.
- Satın aldığı veya yararlandığı bir hizmetle ilgili sorun yaşadığında sorunu önce satıcı veya hizmet sağlayan kişiyle çözmeye çalışır. Satıcıya veya hizmet sağlayan kişiye kanunlardan gelen haklarını hatırlatır. Yaşadığı sorunu çözemiyorsa Tüketici Hakları Hakem Heyetine başvurur. Başvuru esnasında bir dilekçe yazar, yetkililere satın aldığı ürünün ya da yararlandığı hizmetin fişini veya faturasını verir. Bu heyet il merkezlerinde valiliklerde, ilçe merkezlerinde ise kaymakamlıklarda bulunur.