

TÜRKİYE
YÜZYILI

T.C.
ESKİŞEHİR VALİLİĞİ
Ticaret İl Müdürlüğü

Sayı : E-84578625-401.01.04-00098275481

Konu : Satış Sonrası Hizmetler / Servis İstasyonlarının Sorumlulukları

DAĞITIM YERLERİNE

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “Satış Sonrası Hizmetler” başlıklı 58 inci maddesi ile 13.06.2014 tarihli ve 29029 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Satış Sonrası Yönetmeliği” ile üretici veya ithalatçıların satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini vermek zorunda oldukları mallar ile herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları tarafından yürütülen hizmetlere ilişkin yasal düzenlemeler yapılmış olup, Kanun ve Yönetmelik hükümleri birlikte değerlendirildiğinde; tüketici mevzuatı ile tüketicilerin çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemlerin alınması ile tüketicilerin yanıltılmaması, aldatılmaması, karışıklığa sebebiyet vermeyecek şekilde bilgilendirilmesinin amaçlandığı sonucu çıkmaktadır.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “Satış Sonrası Hizmetler” başlıklı 58. maddesinin 5. Fıkrasında; *“Herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetten dolayı tüketiciye karşı sorumludur. (Ek cümle:24/3/2022-7392/10 md.) Bu servis istasyonlarının, her türlü mecrada ve faaliyetlerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde “özel servis” ibaresini kullanması zorunludur.”* Hükmü yer almaktadır. Kanunun 58. maddesinin 5. Fıkrasına aykırı olarak “özel servis” ibaresinin kullanılmaması ile ilgili olarak kanunun 77. maddesinin 10. fıkrasının b) bendinin 2. alt bendinde *“(2) Beşinci fıkrasına aykırı olarak her türlü mecra ve faaliyetlerinde kolaylıkla görülebilir ve okunabilir şekilde “özel servis” ibaresini kullanmayan özel servis istasyonları hakkında on sekiz bin Türk Lirası,”* idari yaptırım uygulanacağı hükmü yer almaktadır.

Ayrıca 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “Satış Sonrası Hizmetler” başlıklı 58 üncü maddesine dayanılarak hazırlanan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğinin “Servis İstasyonlarının Sorumlulukları” başlıklı 10. Maddesinde;

“(3) Servis istasyonlarının, bu Yönetmeliğin 11 inci maddesinde belirtilen hususları içeren belgeleri düzenlemesi ve bunların birer nüshasını tüketicilere vermesi zorunludur.

(4) Kullanım ömrü süresince, malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez.

(5) Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirime ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir.

(6) Malın garanti süresi dışında, servis istasyonları tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde tüketiciden herhangi bir isim altında ücret istenemez. Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar bu fıkra kapsamı dışındadır.

(7) Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen veya satılan parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.” hükmü yer almakta olup, yönetmeliğin “Servis İstasyonlarınca Düzenlenecek Belgeler” başlıklı 11. Maddesinde ise;

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: CFEC1CB5-2F5A-44C9-B92D-5316D5DFD67D

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

Adres: Arifiye Mah. İki Eylül Cad. PTT Başmüdürlüğü Binası No:9A Kat:3

Odunpazarı/ESKİŞEHİR

Telefon No: 0222 2300515 Faks No: 0222 2300514

e-Posta:

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi: eskishirticaretilmudurlugu@gtb.hs03.kep.tr

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Evrak sorgulaması https://odadorsaebys.tobb.org.tr/to-eskisehir-envision/Validate_1062.aspx?eD=BSRRL72UU&eS=2756 adresinden yapılabilir. (PIN:93522)

Ayrıntılı bilgi için:

Ahmet ASLANTEPE

Mühendis

Telefon No: 0222 2300515



“(1) Servis istasyonlarının, kendilerine kargo ile gönderilen arızalı mallar hariç olmak üzere, kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair aşağıdaki bilgileri içeren bir belge düzenlemesi zorunludur:

- a) Malı teslim edenin adı, soyadı ve imzası,
 - b) Malı teslim alanın adı, soyadı ve imzası,
 - c) Tüketicinin mala ilişkin şikayet ve talepleri,
 - ç) Malın cinsi, markası ve modeli,
 - d) Garanti kapsamı içindeki malların arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, tüketiciye benzer özelliklere sahip başka bir malın verileceğine dair bilgi,
 - e) Malın teslim veya arızanın bildirim tarihi.
- (2) Servis istasyonlarının, tüketicilere teslim edilen mallarla ilgili olarak aşağıdaki bilgileri içeren servis fişini tekemmül ettirmesi ve tüketicilere vermesi zorunludur:
- a) Servis istasyonunun unvan, adres, telefon, faks ve diğer erişim bilgileri,
 - b) Malın tüketiciye teslim tarihi,
 - c) Malın arızasına ve yapılan işlemlere ilişkin bilgi,
 - ç) Garanti kapsamı dışında ise ücreti,
 - d) Servis istasyonu yetkilisinin imzası,
 - e) Bu Yönetmeliğin 10 uncu maddesinde yer alan, servis istasyonlarının sorumluluklarını gösterir hususlar,
 - f) Kargo ile teslim alınan ürünler haricinde, tüketicinin adı, soyadı, adresi ve telefonu ile imzası.

...
(6) Malın teslim alındığına dair belge ve servis fişi kalıcı veri saklayıcısıyla da tüketiciye verilebilir. Tüketicinin talep etmesi halinde kâğıt üzerinde yazılı olarak verilmesi zorunludur. Bu belgelerin tüketiciye verildiğine ilişkin onayının alınması gerekir. Onay, yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla alınabilir. Tüketicinin onayının alındığının ispat yükü servis istasyonuna aittir.” Hükmü ile servis istasyonları tarafından düzenlenmesi zorunlu belgeler belirtilmiştir.

Kanunun 77. Maddesinin 10. Fıkrasının c) bendinde ise “c) 58 inci maddesinde yer alan ve bu fıkranın (b) bendinde yaptırıma konu edilenler dışındaki yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici, ithalatçı veya özel servis istasyonları hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem için **iki bin iki yüz Türk Lirası** idari para cezası uygulanır.” Hükmü yer almaktadır.

Müdürlüğümüze son dönemlerde gelen şikayetlere ilişkin yapılan denetimlerde; özellikle otomobil, motorlu araçlar, beyaz eşya, elektrikli ev aletleri, elektronik aletler vb. ürünlerin montaj, bakım ve onarımını yapan yetkili veya herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları tarafından düzenlenmesi zorunlu belgelerin düzenlenmediği; herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonlarında “özel servis” ibaresinin bulunmadığı tespit edilmiş olup, tespit edilen aykırılıklar ile ilgili olarak 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 58. Maddesi kapsamında idari yaptırım (para cezası) uygulanmıştır.

Odanıza/birliğinize bağlı özellikle otomobil, motorlu araçlar, beyaz eşya, elektrikli ev aletleri, elektronik cihazlar vb. ürünlerin montaj, bakım ve onarımını yapan yetkili veya herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonu olan oda ve komite üyelerinin yukarıdaki açıklamalar çerçevesinde mevzuata uygun hareket etmelerinin sağlanması hususunda;

Gereğini rica ederim.

Cemil KÜRKÇÜ
İl Müdürü

Dağıtım:

Eskişehir Ticaret Odası Başkanlığı

Eskişehir Esnaf ve Sanatkarlar Odalar Birliği Başkanlığı

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: CFEC1CB5-2F5A-44C9-B92D-5316D5DFD67D

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

Adres: Arifiye Mah. İki Eylül Cad. PTT Başmüdürlüğü Binası No:9A Kat:3

Odunpazarı/ESKİŞEHİR

Telefon No: 0222 2300515 Faks No: 0222 2300514

e-Posta:

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi: eskisehirticaretilmudurlugu@gtb.hs03.kep.tr

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Evrak sorgulaması https://odadorsaebys.tobb.org.tr/to-eskisehir-envision/Validate_2062.aspx?eD=BSRRL72UU&eS=2756 adresinden yapılabilir. (PIN:93522)

Ayrıntılı bilgi için:

Ahmet ASLANTEPE

Mühendis

Telefon No: 0222 2300515





T.C.

TİCARET BAKANLIĞI

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

Sayı : E-78327657-404.14-00098192680

Konu : 6502 Sayılı Kanunda Yapılan Değişiklikler Hk

DAĞITIM YERLERİNE

Bilindiği üzere, 7511 sayılı Türk Ticaret Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun 18 inci, 19 uncu ve 20 inci maddeleri ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 63 üncü, 77 nci ve geçici 3. maddelerinde değişiklik yapılmış ve bu kapsamda, 7511 sayılı Kanunun 19 uncu maddesi ile 6502 sayılı Kanunun 77 nci maddesinin madde başlığı, aynı maddenin birinci ve onuncu fıkraları aşağıdaki şekilde değişmiş olup, söz konusu değişiklikler yayımı (29.05.2024) tarihinden itibaren yürürlüğe girmiştir.

"Yaptırım hükümleri

MADDE 77- (1) (Değişik:23/5/2024-7511/19 md.) Bu Kanunun;

a) 4 üncü, 7 nci, 18 inci, 19 uncu, 20 nci, 21 inci, 26 ncı, 30 uncu, 35 inci, 49 uncu, 51 inci, 52 nci, 54 üncü, 57 nci maddeleri ve 48 inci maddesinin ikinci, üçüncü, dördüncü, altıncı ve yedinci fıkralarında belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler ile 8 inci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca malları süresinde teslim veya monte etmeyenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki bin iki yüz Türk Lirası,

b) 6 ncı maddesine aykırı olarak bir mal veya hizmetin satışından kaçınanlar hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için iki bin iki yüz Türk Lirasından az olmamak üzere satışından kaçınılan mal veya hizmetin tüm vergiler dahil toplam satış fiyatının yüzde onu kadar,

idari para cezası uygulanır.

(...)

(10) (Değişik:24/3/2022-7392/15 md.) Bu Kanunun;

a) 57/A maddesine aykırı hareket edenler hakkında, yenileme yetki belgesi gerektiren mallarla ilgili olarak belgesi olmaksızın yenileme faaliyetinde bulunulması hâlinde beş yüz bin Türk Lirası; yenilenmiş ürün satışında tespit edilen aykırılık ve eksikliklerle ilgili olarak her bir işlem için beş yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır.

b) (Değişik:23/5/2024-7511/19 md.) 58 inci maddesinin,

1) İkinci fıkrasına aykırı hareket eden üretici ve ithalatçılar hakkında; satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi alınmaması durumunda bir milyon yüz on beş bin Türk Lirası, Bakanlıkça oluşturulan sisteme kayıt yapılmaması veya kaydın güncellenmemesi durumunda her bir servis istasyonu için on sekiz bin Türk Lirası,

2) Beşinci fıkrasına aykırı olarak her türlü mecra ve faaliyetlerinde kolaylıkla görülebilir ve

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 18DA8D0D-B2A4-4D99-BF01-5350D9389430

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

Adres: Dumlupınar Bulv. Eskişehir Yolu 9. Km No :151 B Blok ANKARA

Telefon No: 03124494572 Faks No: 03124494505

e-Posta: a.yol@gtb.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi:

Ayrıntılı bilgi için:

AYŞENUR YOL

Ticaret Uzmanı

Telefon No: 03124494572



okunabilir şekilde
Lirası,

ii kullanmayan özel servis istasyonları hakkında on sekiz bin Türk

3) Sekizinci fıkrasına aykırı olarak satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi boyunca asgari servis istasyonu sayısını sağlamayan üretici ve ithalatçılar hakkında eksik kalan her bir servis istasyonu için yüz yirmi dört bin Türk Lirası,

idari para cezası uygulanır.

c) (Değişik:23/5/2024-7511/19 md.) 58 inci maddesinde yer alan ve bu fıkranın (b) bendinde yaptırma konu edilenler dışındaki yükümlülüklerle aykırı hareket eden üretici, ithalatçı veya özel servis istasyonları hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem için iki bin iki yüz Türk Lirası idari para cezası uygulanır."

Bu itibarla, İl Müdürlüğünüzce gerçekleştirilecek denetimlerde ve uygulanacak yaptırımlarda tespit tarihinin göz önünde bulundurularak 29.05.2024 tarihinden sonra söz konusu değişiklikler kapsamında tespit edilen bir aykırılık bulunması halinde yeni hükmün dikkate alınması gerektiği, tereddüt yaşanan hususlarda Genel Müdürlüğümüzden görüş alınabileceği değerlendirilmektedir.

Bilgi edinilmesini ve gereğinin buna göre ifasını rica ederim.

Avni DİLBER
Bakan a.
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi
Genel Müdürü

Dağıtım:
81 İl Valiliği (Ticaret İl Müdürlüğü)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 18DA8D0D-B2A4-4D99-BF01-5350D9389430
Adres: Dumlupınar Bulv. Eskişehir Yolu 9. Km No :151 B Blok ANKARA
Telefon No: 03124494572 Faks No: 03124494505
e-Posta: a.yol@gtb.gov.tr
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr
KEP Adresi:

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

Ayrıntılı bilgi için:
AYŞENUR YOL
Ticaret Uzmanı
Telefon No: 03124494572

