**DEĞERLİ ÜYELERİMİZİN DİKKATİNE**

İşbu duyuru, 28.11.2013 tarihinde 28835 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan ve bugün (28.05.2014) itibari ile yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile getirilen düzenlemelerin Seyahat Acentalığı Faaliyetleri üzerindeki etkileri hakkındadır.

1. 6502 Sayılı yasa ile **tüketici işlemi kavramı kapsamının genişletilmiş olmasıdır. 4077 Sayılı Yasanın madde 3/1-h bendinde**  “Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi,” şeklinde tanımlanırken; 6502 sayılı yasa ile kapsam genişletilerek, 3. madde l) bendinde *“Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,”* şeklinde tanımlanmıştır. **Böylece Tüketici işlemlerinin kapsamı genişletilerek her türlü sözleşme, Kanun kapsamı içerisine alınmıştır.**
2. 6502 Sayılı Yasanın **“Temel İlkeler”** başlıklı 4. Maddesi, söz konusu Kanun kapsamında olan tüm sözleşmelerde uygulanacak ilkeleri belirlemiştir. Bu maddeye göre; sözleşmeler açık, anlaşılır, sade bir dilde ve en az 12 punto büyüklüğünde düzenlenmelidir. Sözleşmenin bir nüshası yazılı veya kalıcı veri saklayıcısı (*Tüketicinin gönderdiği veya kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortamı)* ile tüketiciye verilmek zorundadır ve sözleşmenin bir örneğinin verildiğinin ispatı düzenleyene aittir. Sözleşmelerde, tüketici aleyhine sonradan ve tek taraflı değişiklik yapılamayacaktır. Tüketiciden; kendisine sunulan mal veya hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyenin yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bir bedelin talep edilemeyeceği,
3. 6502 Sayılı Yasa 5. maddesiyle, 4077 sayılı Kanunun sözleşmedeki haksız şartlara ilişkin 6. Maddesi yeniden kaleme alınmıştır. Tek taraflı olarak sözleşmeye konulan, üzerinde pazarlık dahi edilmeden kabul edilmek zorunda kalınan ve dürüstlük kuralına aykırı şekilde tüketicinin aleyhine olan şartlar haksız şart olarak belirlenmiştir. Sözleşmede bulunan haksız şartların kesin olarak hükümsüz olduğu düzenlenmiştir. Haksız şart dışındaki hükümler geçerliliğini koruyacaktır.
4. 4077 sayılı yasaya 06.03.2003 tarihinde eklenen **Ayıplı Hizmet**i düzenleyen 4/A maddesi, 6502 sayılı yasada, 13. maddede Ayıplı Hizmet, 14. maddede Ayıplı hizmetten sorumluluk, 15. Maddede Tüketicinin seçimlik hakları ve 16. maddede Zamanaşımı başlıklarıyla yer almıştır.

Ayıplı hizmet, “Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir. Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.” şeklinde tanımlanmıştır.

Kanun’un 14. Maddesinde, sağlayıcının hizmeti sözleşmeye uygun olarak ifa etmekle yükümlü olduğu düzenlenmiştir. Ancak sağlayıcının, kendisinden kaynaklanmayan reklam yoluyla yapılan açıklamalardan haberdar olmadığını ve haberdar olmasının da kendisinden beklenemeyeceğini veya yapılan açıklamanın içeriğinin hizmet sözleşmesinin kurulduğu tarihte düzeltilmiş olduğunu veya hizmet sözleşmesinin kurulması kararının bu açıklama ile bağlantı içermediğini ispatlaması halinde açıklamanın içeriği ile bağlı olmayacağı düzenlenmiştir.

Tüketicinin seçimlik hakları başlıklı 15. Maddesi ayıplı hizmette tüketicinin dört

seçimlik hakkını düzenlemektedir. Bunlar; 1- Hizmetin yeniden görülmesini talep etmek 2- Ücretsiz onarım talebi 3- Ayıp oranında bedelden indirim 4- Sözleşmeden dönme haklardır. Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte tazminat talebinde de bulunabilecektir.

Ücretsiz onarım veya hizmetin yeniden görülmesinin süresi, sağlayıcıya talepten itibaren azami 30 iş günü geçemez.

Madde 15/3’de tüketicinin sözleşmeden dönmesi veya bedelden indirim talep etmesi durumunda DERHAL tüketiciye iade yükümlülüğü düzenlenmiştir.

6502 sayılı yasa 16. maddesiyle ayıplı hizmetten doğan sorumluluğun 2 yıllık zamanaşımına tabi olacağını düzenlemiştir.

1. 6502 Sayılı Kanun’un 51. Maddesinde **Paket tur sözleşmesi** tanımlanmıştır. Paket tur sözleşmeleri, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından Ulaştırma veya Konaklama veyahut Ulaştırma ve konaklama hizmetlerine bağlı olmayan başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satıldığı veya satımının vaat edildiği ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmelerdir.

**Turun ayrıntılarının paket tur düzenleyicisi, aracısı veya tüketici tarafından belirlenmiş olması veya aynı paket turun içindeki hizmetlerin ayrı ayrı faturalandırılmış olması hallerinde de paket tur sözleşmesinden bahsedilir.**

Madde 51/3’de *“ Paket tur düzenleyicisinin Türkiye’de temsilcisinin bulunmadığı hâllerde paket tur aracısı paket tur düzenleyicisi gibi sorumlu olur.”* düzenlemesi ile yurtdışı kaynaklı düzenlenen paket turlarda Türkiye’de paket turun bir kısmının hizmetini sağlayan acentalar önemli bir riskin altında bırakılmıştır. 4077 Sayılı Kanunda yer almayan bu düzenleme ile yurtdışındaki sağlayıcıya Türkiye’de aracılık sağlayan acentalar, kendi hizmetlerini sözleşme ve yasaya uygun bir şekilde yerine getirmiş olsalar dahi, turun gereği gibi gerçekleşmemesinin sorumluluğunu üstlerine yüklenmiş olacaklardır ki, bu durum hakkaniyet ilkeleriyle ve hayatın olağan akışı ile bağdaşmayacağı gibi sözleşmenin yalnızca taraflar için hüküm ve sonuçlarını doğuracağı ilkesine aykırılık teşkil etmektedir.

Madde 51/4 ile “tüketiciye tanıtım broşürü verme zorunluluğu” kanuni hale getirilmiştir.

Yazılı veya mesafeli akdedilen paket tur sözleşmelerinin bir nüshasının tüketicilere ya kâğıt ortamında ya da kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından iletilmesi zorunlu kılınmıştır.

Madde 51/6’da tüketicinin kendisinden kaynaklanmayan nedenlerle paket tur sözleşmesinin esaslı unsurlarından birisinin değişmesi veya turun başlamadan önce iptal edilmesi hallerinde, bu değişikliği veya paket tur düzenleyicisi tarafından sunulan alternatif bir turu kabul edebileceği gibi sözleşmeden dönme hakkına da sahip olacağı düzenlenmiştir. Sözleşmeden dönme hakkı kullanıldığında, madde 15/3 ve 51/7’de de düzenlenen hizmet sağlayıcısının DERHAL iade yükümlülüğü devreye girmektedir.

Madde 51/8’de acentalar, tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumlu tutulmuş bunun yanında da acentalara, tüketicinin boşa harcadığı tatil zamanı için de tazminat ödeme yükümlülüğü düzenlenmiştir. Acentanın sorumluluğunun sınırları ve istisnai durumlar (yeterli sayıya ulaşılamaması, mücbir sebep vs.) yürürlük tarihinden sonra 6 ay içerisinde çıkarılacak yönetmelik ile düzenlenecektir.

Kanun’un 51/9 maddesi ile ticari ve mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişilerin de, tüketici olarak kabul edileceği düzenlenmiştir.

6502 sayılı Kanun’da Paket Tur Sözleşmeleri için herhangi bir cayma hakkı süresi öngörülmemiştir. Cayma hakkının uygulanma usulü ve istisnai hususlar kanunun yürürlük tarihinden itibaren 6 ay içerisinde çıkarılacak yönetmelikler yoluyla netlik kazanacaktır. Yürürlük tarihinden itibaren, mevcut yönetmeliklerin kanun hükmü ile çelişen hükümleri uygulama alanı bulamayacaktır.

Son fıkrada, ön bilgilendirme, sözleşmenin içeriği, paket turun devri, sözleşmede değişiklik yapılmasının koşulları ve bu hâllerde tüketicinin hakları, paket turun iptal edilmesinin sonuçları, paket tur düzenleyicisinin ve aracısının sorumlulukları, tüketicinin hangi hâllerde tazminat talep edebileceği, sözleşmeden dönme ve sonuçları ile diğer uygulama usul ve esasları yönetmelikle belirlenir, denilerek, Bakanlığa paket turlara ilişkin yönetmelik çıkarma yetkisi verilmiştir.

1. Yürürlükteki Mesafeli Sözleşmelere dair yönetmeliğin ana hatları için, seyahat, konaklama, lokantacılık, eğlence sektörü gibi alanlarda hizmet veren sağlayıcılarla kurulan ve sağlayıcının belirli bir tarihte veya zaman dilimi içinde sözleşme konusu hizmet edimini sunma yükümlülüğü altına girdiği sözleşmeler kapsam dışı bırakıldığından, işbu kanunun Mesafeli Satış Sözleşmelerine ilişkin düzenlemeleri değerlendirme dışı bırakılmıştır.
2. Madde 54/3 de indirimli satışlara ilişkin yeni bir düzenleme yer almaktadır. “İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimden önceki fiyattan daha düşük fiyatla satışa sunulduğunun ispatı satıcı veya sağlayıcıya aittir.” şeklinde yer alan düzenleme ile, “Erken Rezervasyon”, “Yaz indirimi” gibi indirim içeren pazarlama stratejilerinde, indirimin gerçekliği Bakanlık, belediyeler ve ilgili odalar tarafından araştırılacak (Madde 54/4) ve aykırılık tespiti halinde her işlem için ayrı ayrı idari para cezası uygulanabilecektir. (Madde 77/1)
3. Haksız Ticari Uygulamalar başlıklı kanunun 62. Maddesi ile Tüketicinin kararını etkileyebilecek her türlü haksız ticari uygulama yasaklanmıştır. Özellikle aldatıcı veya saldırgan nitelikle olan uygulamalar ve yönetmelik ekinde yer alan uygulamalar haksız ticari uygulama olarak kabul edilmiştir. Söz konusu ticari uygulamanın haksız olduğu iddiası var ise, ticari uygulamada bulunan uygulamasının haksız olmadığını ispat ile yükümlüdür.
4. Madde 68’e göre değeri 2000 Türk Lirası’nın altında bulunan uyuşmazlıklarda, İlçe Tüketici Hakem Heyetleri’ne, 3.000 TL’nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri’ne, Büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise, 2.000 TL-3000 TL arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri’ne başvurulması zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için Tüketici Hakem Heyetleri’ne başvuru yapılamayacaktır.
5. Madde 84/2’ ye göre “Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler, Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren altı ay içinde Bakanlık tarafından çıkarılır” ve Geçici Madde 1’e göre “Bu Kanunda öngörülen yönetmelikler yürürlüğe girinceye kadar, bu Kanunla yürürlükten kaldırılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna dayanılarak çıkartılan yönetmelik ve diğer mevzuatın, bu Kanuna aykırı olmayan hükümleri uygulanır.” hükümleri yer almaktadır. Bu düzenlemelere göre, Kanun’un yürürlüğü ile, yürürlükteki yönetmeliklerden kanuna aykırı hükümler uygulanmayacaktır.
6. “İnceleme” başlıklı Madde 69’da Tüketici Hakem Heyetleri’nin uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteyebileceği düzenlenmiştir.
7. Madde 73/6’da “Tüketici Mahkemeleri” başlığı altında Tüketici Örgütleri’ne dava açma hakkı verilmiş olup, açılacak olan davalarda davacının üstlenmek zorunda kalacağı, Avukatlık ve Bilirkişi ücretlerinin Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanacağı düzenlenmiştir. Tüketicinin davayı kaybetmesi halinde, davalıya ödenmesi gereken Avukatlık ücreti de Bakanlık tarafından karşılanacaktır.
8. Madde 76’da, “Tüketici ürünü ve hizmet denetimi” başlığı altında tüketiciye sunulan hizmetlerin yürürlükteki düzenlemelere uygun olmasının sağlanması amacıyla denetim prosedürü uygulanacağı belirtilmiştir.
9. 77. Maddede düzenlenen cezalarla ilgili ayrıntılı açıklamalarımız işbu duyurunun ekinde bilgilerinize sunulmuş olup, 6502 Sayılı Kanun’un uygulamasına yönelik yönetmeliklerin yürürlüğe girmesinin akabinde Birliğimiz üyesi seyahat acentalarına tekrar açıklama yapılacaktır.

Saygılarımızla.

**TÜRKİYE SEYAHAT ACENTALARI BİRLİĞİ**