



T.C.
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı GARANTİ
BELGESİ ELEKTRİK-ELEKTRONİK ŞUBE
MÜDÜRLÜĞÜ GARANTİ BELGESİ ELEKTRİK-
ELEKTRONİK ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
Yazı: 26.10.2013 1795
Sayı: 48090409/401.02.06-05011311064



11311084

Sayı : 48090409/401.02.06
Konu : Tüketici Kanunu.

TÜRKİYE ODALAR VE BORSALAR BİRLİĞİ
Dumlupınar Bulvarı No:252 (Eskişehir Yolu 9. Km.) 06530
Çankaya/ANKARA

Bilindiği üzere, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Kanunun ilgili hükümleri ile ilgili olarak muhtemel tüketici mağduriyetlerinin önüne geçmek amacı ile muhatapların bilgilendirilmesi ve gerekli önlemlerin alınması ihtiyacı hasıl olmuştur. Buna göre, başta satıcılar olmak üzere üretici ve ithalatçıların aşağıda sayılan yükümlülüklerle uygun hareket etmeleri gerekmektedir.

Garanti Belgesi Yönetmeliği' nin "Garanti belgesi düzenleme zorunluluğu" başlıklı 5 inci maddesinin birinci fıkrasında; "Üretici ve ithalatçılar, tüketicilere yönelik olarak ürettikleri veya ithal ettikleri, bu Yönetmeliğe ekli listede yer alan kullanılmamış mallar için garanti belgesi düzenlemek zorundadırlar." ve aynı maddenin ikinci fıkrasında; "Bu Yönetmelik hükümlerine uygun olarak hazırlanacak garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi ve bu yükümlülüğün yerine getirildiğinin ispatı satıcıya aittir." hükümleri yer almaktadır. Garanti belgesinin tanımı Garanti Belgesi Yönetmeliği' nin 3 üncü maddesinde yapılmıştır. Tanım gereği satılan mallara ilişkin faturalar garanti belgesi yerine geçmemekte olup, garanti belgesinin ayrıca düzenlenmesi gerekmektedir. Diğer taraftan, garanti belgesinin tüketiciye teslim edildiğinin ispatını sağlayacak önlemlerin satıcı tarafından alınması gerekmektedir.

Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği' nin "Tanıtma ve kullanma kılavuzu düzenleme zorunluluğu" başlıklı 5 nci maddesi gereği; Tüketicinin kullanımına sunulan malların Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla satılması zorunludur. Söz konusu kılavuz, üretici veya ithalatçı tarafından hazırlanmak ve satıcı tarafından tüketiciye verilmek zorundadır. Satıcı ayrıca bu belgenin tüketiciye teslim edildiğinin ispatıyla da yükümlüdür.

Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği' nin "Servis istasyonlarının sorumlulukları" başlıklı 10 uncu maddesinin dördüncü fıkrası gereği; "Kullanım ömrü süresince malın yetkili servis istasyonlarındaki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirimi tarihinde, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, tadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Üyumsuzluk halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir."

Aynı Yönetmeliğin "Üreticinin, ithalatçının ve satıcının sorumluluğu" başlıklı 14 üncü maddesinin yedinci fıkrasında; "Garanti süresi içerisinde arızalı malın satıcıya teslim edilmesi halinde satıcının, teslim edilen arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair bir belge düzenlemesi zorunludur. Bu belgede Yönetmeliğin II inci maddesinin birinci fıkrasında belirtilen hususlar yer alır." şeklinde ifade edilmiştir. Ayrıca Yönetmeliğin aynı maddesinin dördüncü fıkrasında garanti süresi içerisinde yetkili servis

Eskişehir Yolu 9.km TOBB İkiz Kuleleri C Blok 15/27 Çankaya/ANKARA
Tel:03122017875

E-Posta:h.tatar@gtb.gov.tr
Fax:03122016663

Bilgi için: Hicri Aytaç TATAR /GÜMRÜK VE TİC. UZMAN YRD.
Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.gtb.gov.tr> adresinden 734c4647-057c-4d8e-b8cb-bd7fd86f21bb kodu ile erişebilirsiniz.
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.

istasyonuna teslim edilen arızalı mallar için; "Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanuncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmesi zorunludur. Benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketici tarafından istenmemesi halinde üretici veya ithalatçılar bu yükümlülükten kurtulur. Buna ilişkin ispat yükümlülüğü üretici veya ithalatçıya aittir." hükmüne yer verilmiştir.

Bu çerçevede; satıcıların, üreticilerin ve ithalatçıların bu yükümlülüklerle uygun hareket etmeleri ve anlaşmazlık halinde söz konusu mevzuat hükümlerine uygun hareket edildiğini ispat etmek için gerekli önlemleri almaları gerekmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Mikayil KILIÇ
Bakan a.
Genel Müdür Yardımcısı

Güvenli Elektronik İmza
Aslı ile Aynıdır

Mustafa KÖRPE
V.H.K.İ.

Eskişehir Yolu 9.km TOBB İkiz Kuleleri C Blok 15/27 Çankaya/ANKARA
Tel:03122017875

E-Posta: h.tatar@gtb.gov.tr
Fax:03122016653

Bilgi için: Hicri Aytaç TATAR /GÜMRÜK VE TİC. UZMAN YRD.
Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.gtb.gov.tr> adresinden 734c4647-057c-4d8e-b8cb-bd7fd86f21bb kodu ile erişebilirsiniz.
BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.