

## **TÜKETİCİ HAKLARI - PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ - MEVZUATLAR - SORUNLAR**

Uyarı :

Bu sayfa içeriği internet kaynaklı makale alıntılaridir.Tüketiciyi bilgilendirme amacını güder.İlgili ( Referans gösterilen ) kaynaklar konu için daha fazla detayı içerir. Gereğinde bu kaynaklara ( linklere ) baş vurunuz !

Aşağıda Tüketici açısından dikkate alınması gerekir önemli noktalara yer verilmiştir..

### **GİRİŞ :**

1986 yılında da Birleşmiş Milletler Genel Kurulu 8 Temel Tüketici Hakkı'nı kabul ederek, EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI olarak tüm dünyaya ilan etmiş ve tüm dünyada kabul edilen tüketicinin korunması hakkında yasalarda da bu haklar güvence altına alınmıştır.

### **Nedir bu 8 temel hak ?**

- Temel Gereksinimlerin Karşılanması Hakkı
- Sağlık ve Güvenliğin Korunması Hakkı
- Ekonomik Çıkarların Korunması Hakkı
- Bilgilendirilme Hakkı
- Eğitilme Hakkı
- Temsil Edilme Hakkı
- Tazmin Edilme Hakkı
- Sağlıklı bir çevrede Yaşama Hakkı

### **Satın aldığımız mallarda ayıp çıkması durumunda ;**

Bedelin iadesi veya

Ücretsiz onarım veya

Malın değiştirilmesini veya

Ayıp oranında bedelden indirim yapılmasını isteme haklarımızın olduğunu unutmamalıyız.

Ayrıca ayıplı mal başka bir mala zarar vermişse, ya da ölüm ve yaralanmaya sebep olmuşsa imalatçıdan tazminat isteme hakkımızın da olduğunu bilmeliyiz.

Aldığımız mallarda veya hizmetlerde ayıp çıkması halinde bunu öncelikle mallarda satıcılara, hizmetteyse sağlayıcıya bildirmemiz gerekmektedir.

Bu bildirimde yukarıda bahsettiğimiz haklardan hangisini talep ettiğimizi de belirtmeliyiz. Satıcı veya sağlayıcı talebimizi kabul etmediği takdirde **3.032.65 TL.**'na kadar olan uyuşmazlıklarda ilçelerde bulunan kaymakamlıklarda görev yapan tüketici hakem heyetlerine bir dilekçe ile başvurarak şikâyet hakkımızı kullanmalıyız.

**Bu bedelin yukarısında olan uyuşmazlıklar için de bilim sanayi ve teknoloji il müdürlüğünde faaliyet gösteren tüketici sorunları il hakem heyetine başvurabiliriz.**

Bu bölüm için detay ve kaynak :

[http://portal.ubap.org.tr/App\\_Themes/Dergi/2012-99-1172.pdf](http://portal.ubap.org.tr/App_Themes/Dergi/2012-99-1172.pdf)

\*\*

\*\*

\*\*

\*\*

\*\*

\*\*

\*\*

### **PAKET TUR SÖZLEŞMELERİ :**

4077 sayılı ( TKHK ) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a 4822 sayılı Kanun'la 06.03.2003 tarihinde "Paket Tur" başlıklı madde, 6/C olarak eklenmiştir.

Yasada açıkça belirtildiği gibi paket turlara dahil hizmetlerin yirmi dört saatten uzun süreyi kapsamaması veya en az bir gecelik konaklamayı içermesi gerekmektedir. Dolayısıyla paket tura dahil hizmetlerden en az bir tanesi konaklamaya ilişkin olmalıdır. Konaklamaya ilişkin hizmetin yer almadığı bir turizm faaliyetine paket tur diyebilmek için ise, en az yirmi dört saat sürmesi gerekir. Dolayısıyla bu süre unsurlarına uygun olmayan bir tur, örneğin günübirlik turlar TKHK anlamında paket tur sayılmayacaktır.

1996 tarihli **Seyahat Acentaları Yönetmeliği** m. 4/a seyahat acentalarının hizmetleri arasında "Tur Düzenlemek" faaliyetini şöyle tanımlamıştır:

"Bir programa bağlı ya da programsız, yurtdışından yurtdışına, yurtdışından yurtiçine veya yurtiçinde gerçekleşen, geceleme veya geceleme olarak gezi, spor, eğlence, dini, sağlık, eğitim, kültürel, bilimsel ve mesleki inceleme, teşvik veya destek amaçlı seyahat ve bunun içinde yer alan hizmetleri organize etmek, pazarlamak, gerçekleştirmek." Bu düzenlemeyle de doğrudan doğruya olmasa bile, dolaylı biçimde seyahat acentalarının faaliyetleri çerçevesinde, seyahat sözleşmesi Türk hukukuna girmiştir.

## PAKET TUR SÖZLEŞMESİ DÜZENLEMESİ

Madde: 6-C

"Paket tur sözleşmeleri; ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan veya satış taahhüdü yapılan ve hizmeti yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren ve bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunlu, önceden düzenlenmiş yazılı sözleşmelerdir.

Paket tur sözleşmelerine ilişkin usul ve esasları Bakanlık belirler.

Yine ; aynı yönetmelik m. 4-c de "Kar amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkanları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ticari kuruluşlara **seyahat acentası** denir" şeklindeki ifade dolayısıyla, sözleşmenin bir tarafında seyahat acentası yer almaktadır.

**Tüketici ise**, TKHK m. 4/e ve Paket Tur Yönetmeliği m.4/d'de "Bir mal veya hizmeti, ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan **gerçek ya da tüzel kişi**" olarak tanımlanmıştır.

**Oysa Avrupa Birliği Direktifi'nde, tüketici daha geniş tanımlanmakta ve seyahate katılan ne amaçla katılırsa katılsın tüketici sayılmaktadır !.**

Paket Tur Yönetmeliği m.9 uyarınca **туру düzenleyen acenta, tüketiciye karşı sorumludur.** Dolayısıyla tüketici, acentanın yükümlülüklerini gereği gibi yerine getirmemesinden dolayı TKHK'a dayanarak paket turu düzenleyen acentaya başvuru olabilir.

**Paket turu düzenleyen acenta, tüketiciye olan yükümlülüklerini yerine getirebilmek için otel sahibi, taşıyıcı gibi kişilerle sözleşme yapmak durumundadır.**

Yine yasada belirtilen diğer bir nokta da yazılı olarak yapılan **bu sözleşmelerin bir nüshasının tüketiciye verilmesi zorunluluğudur. Nüsha fotokopi değildir.**Dolayısıyla kanundan çıkan sonuç, yazılı olarak hazırlanan Paket Tur sözleşmelerinin **iki adet hazırlanması ve taraflarca imza edilerek**, imzalı bir tanesinin de tüketiciye verilmesi gereğidir.

sözleşmede:

- Sözleşme taraflarının, isim, unvan, açık adres, telefon ve varsa diğer erişim bilgileri,
- Hareket, dönüş tarihi ve saatleri ile kesintiler dahil paket turun süresi,
- Paket tur sırasındaki duraklama yerleri, nakil bağlantıları dahil turun güzergahı, ulaşım araçlarının cinsi, konaklama yeri ve sınıfı, bunların süreleri, yemek öğün sayısı, varsa rehber ve ücreti ile paket tura dahil diğer hizmetlere ilişkin bilgiler,
- Paket tur öncesi ve paket tur sırasındaki fesih koşulları,

- Seyahat acentasının kusuru veya sözleşmeye kısmen ya da tamamen uymaması hallerinde ödeyeceği tazminat ile ödenmiş olan paranın iadesine ilişkin bir taahhüt,
- Mücbir sebep sayılan haller ve bu durumda tarafların hak ve sorumlulukları,
- Paket turun Türk Lirası olarak vergiler dahil fiyatı ve ödeme şekli,
- Vadeye göre faiz ile birlikte ödenecek Türk Lirası olarak toplam satış fiyatı,
- Faiz miktarı, faizin hesaplandığı yıllık oran ve sözleşmede belirtilen faiz oranının % 30 fazlasını geçmemek üzere gecikme faiz oranı,
- Peşinat tutarı,
- Ödeme planı,
- Borçlunun temerrüde düşmesinin hukuki sonuçları, yer alır.

Paket Tur Yönetmeliği m. 12'ye göre "**Seyahat acentası, paket tur hakkında bilgi isteyen tüketiciye tanıtım amaçlı bir broşür vermek zorundadır.**

Broşürün içerdiği hususlar, seyahat acentası için bağlayıcıdır. Söz konusu özelliklerde yapılacak değişiklikler ancak broşürde açıkça belirtmek ve sözleşme akdedilmeden önce, tüketiciye bildirilmek şartıyla, sözleşme akdedildikten sonra ise tarafların açık mutabakatı ile değiştirilebilir".

#### **Bu broşürde;**

- Vergiler dahil fiyat ve ödeme koşulları,
- Gidilecek yer ve ulaşım biçimi,
- Kalınacak yerin özellikleri,
- Yemek ve gezi planı,
- Paket tur programı,
- Uluslararası seyahatlerde pasaport ve vize koşulları,
- Seyahat acentasının, paket tura katılacak tüketici sayısının yeterli olmadığı durumda **Paket turun iptalini tüketiciye bildireceği en son tarih, gösterilir.**

Bu broşürdeki bilgilere ek olarak seyahat acentası, tüketiciye sözleşme akdedilmeden önce yazılı olarak aşağıdaki hususları içeren konularda bilgi verir:

- Seyahat acentasının yerel temsilcisinin adı, adresi ve telefon numarası ile bunların bulunmaması halinde tüketicinin zor durumda kaldığında başvurabileceği yerel irtibat noktasının adı, adresi ve telefon numarası,
- Varsa ara durakların zamanı, yeri ve ulaştırma bağlantıları ile yolcu tarafından kullanılacak ulaşım aracının özellikleri,
- Reşit olmayan kişilerin yurt dışına yolculuğu veya yurt dışında kalmaları halinde, tüketici veya tüketicinin kaldığı yerle doğrudan teması sağlayacak bilgiler,
- Tüketici tarafından iptal masraflarını ya da kaza veya hastalık halinde ülkesine geri gönderilme de dahil olmak üzere yardım masraflarını teminat altına alacak isteğe bağlı bir sigorta sözleşmesi yapılmasıyla ilgili bilgiler.

Broşürde bu bilgilerin eksik olması, seyahat acentasının bilgi verme borcunu gereği gibi yerine getirmemiş olması nedeniyle sorumluluğunu doğurur. Buradan şu sonuç çıkacaktır; broşürde yer alan reklamlara uygun hizmet vermeme de, ayıplı hizmet olarak kabul edilir.

### **Tüketicinin Hak ve Borçları ;**

Tüketicinin hakları genellikle şunlardır:

- Paket tura dahil hizmetlerden yararlanma hakkı,
- Bilgi alma hakkı (tanıtıcı broşür isteme hakkı vb.),

**Tüketicinin borçları genellikle şunlardır:**

- Kararlaştırılan ücreti ödeme borcu,
- Sözleşmede kararlaştırılan veya dürüstlük kuralları gereği ek (vize, pasaport...) giderleri ödeme borcu,
- İşbirliği yapma ve özenli davranma borcu,

### **Paket Tur Düzenleyenin Hak ve Borçları :**

Paket tur düzenleyenin hakları genellikle şunlardır:

- Paket tur düzenleyenin en önemli hakkı ücret isteme hakkıdır.

Ayrıca yukarıda sayılan tüketicinin borçları da doğal olarak paket turu düzenleyenin haklarıdır.

**Paket tur düzenleyenin borçları genellikle şunlardır:**

- Seyahat edimini gereği gibi yerine getirme borcu,
- Aydınlatma borcu (Paket turu düzenleyen, tüketiciyi seyahat ile ilgili hususlarda aydınlatmakla yükümlüdür. Örneğin, pasaport, vize sağlık gibi konularda),
- Sır saklamak borcu (1618 sayılı kanun gereği acenta, müşterilerinin isim ve adresleriyle, geziyle ilgili kişisel hususları saklamakla yükümlüdür),
- Teminat gösterme borcu

**Paket Tur Yönetmeliği'nin 6. maddesine göre:**

"Sözleşmede öngörülen fiyat ve koşullar ancak, liman ve havaalanına iniş vergileri gibi harç, vergi ve ücretler ile döviz kurlarından kaynaklanan fiyat değişiklikleri halinde değiştirilebilir. Bundan başka kural olarak fiyat değiştirilemez."

**Yapılan fiyat değişikliklerinde ;**

Tüketicinin herhangi bir tazminat ödemedi, bazı seçimlik hakları vardır. Bunlar:

1. Tüketici, değişiklikleri ve fiyat üzerindeki etkisini açıkça belirten ek sözleşmeyi kabul eder.
2. Tüketici, sözleşmeden döner, fakat, seyahat acentasının kendisine ikame bir paket tur sunabilmesi halinde eşdeğerde bir paket tur alma hakkı vardır.
3. Tüketici, sözleşmeden döner ve sözleşme kapsamında ödemiş olduğu tüm bedeli 10 gün içinde (Kanımca, bu süreyi acentaya, tüketiciden aldığı bedeli ödemesi için düzenleyici bir süre olarak kabuletmek gerekir. Yoksa tüketici açısından hak düşürücü bir süre olarak yorumlamak kanunun amacına ters düşecektir) geri alır.

**Fiyat değişikliğini düzenleyen ilgili maddede bazı eksiklikler vardır.** Örneğin paket tura katılmak için tüm hazırlıklarını yapan, gerekli zaman dilimini ayarlayan bir tüketicinin, paket tura çok az bir süre kala fiyatların anılan nedenlerden biri ile değiştiğinin bildirilmesi halinde, ödediği bedeli geri alarak sözleşmeden dönmesi pek mümkün gözükmemektedir. **Her şeye rağmen, tüketici, fiyat değişikliğini bir anlamda kabul etmek zorunda kalacaktır.** Bu anlamda, fiyat değişikliklerinin bildirilmesi için paket tura çıkmadan önce belirli bir zaman diliminin ortaya koyulması gerekmektedir. Nitekim direktife göre de ancak bu konuda paket tura katılmadan yirmi gün öncesine kadar fiyat değişiklikleri tüketiciye yansıtılabilir.

#### **Paket Tur Yönetmeliği'nin 7. maddesine göre:**

"Tüketici, paket tura devam etmesinin mümkün olmaması durumunda, **hareketten en az 7 gün önce** seyahat acentasına niyetini bildirerek rezervasyonunu, paket tur açısından geçerli tüm koşulları yerine getiren bir **üçüncü kişiye devredebilir**. Bu durumda, paket turu devreden ve devralan, sözleşmeye taraf seyahat acentasına karşı, bakiye tutarın ve söz konusu devirden doğan tüm ilave masrafların ödenmesinden müteselsilen sorumludurlar."

Paket turu düzenleyen açısından tura katılacak kişinin kim olduğu önem arz etmediği için sözleşmenin devri, yani tüketicinin değişmesinin mümkün olması sözleşmenin geçerliliğini etkilemeyecektir.

Burada hem sözleşmeyi devreden hem de devralan tüketici, paket turu düzenleyene karşı;

- Sözleşmenin kalan tüm bedeli üzerinden,
- Söz konusu devir dolayısıyla doğabilecek masraflar dolayısıyla, müteselsilen sorumludurlar.

#### **Yönetmelik m. 9' a göre :**

"Sözleşmeye taraf seyahat acentası sözleşmeden doğan yükümlülüklerin gereği gibi ifa edilmemesinden dolayı sorumludur. Ancak sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi **tüketicinin kusuruna veya mücbir bir sebebe dayanıyorsa, seyahat acentası sorumlu tutulamaz**. Paket tur sırasında, seyahat acentasının sözleşmenin esaslı unsurunu oluşturan hizmetlerden bir veya birkaçını sağlamaması ya da sağlayamayacağıının anlaşılması durumunda; seyahat acentası, paket turun devam etmesi için tüketiciye ilave maliyet getirmeyen eşdeğerde alternatif düzenlemeler yapar ve sözleşmede yer alan hizmetler ile sunulan hizmetler arasındaki farkı tazmin eder.

Söz konusu düzenlemeleri yapmak mümkün değilse, ya da bunlar haklı nedenlerle tüketici tarafından kabul edilemez ise; seyahat acentası tüketicinin hareket yerine veya kabul edeceği herhangi bir dönüş noktasına geri dönmesi için eşdeğerde ulaşım imkanını sağlar. Tüketicinin yaptığı tüm ödemeleri 10 gün içinde iade eder ve gerekli hallerde tüketicinin zararını tazmin eder."

Ayrıca tüketici, yönetmeliğin 11. maddesine göre sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi halini, hizmetin ifa edilmesi gerektiği ya da ifa edildiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde ilgili hizmet sağlayıcısına ve seyahat acentasına bildirmek zorundadır.

**Ancak, acentayı sorumlu tutabilmek için, sözleşmenin hiç ya da gereği gibi ifa edilmemesi, tüketicinin kusuruna veya mücbir sebebe dayanmamalıdır.**

### **İTİRAF DURUMLARI :**

Herşeyden önce TKHK kapsamında tüketiciler, TKHK m. 22 gereği "Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine" başvurabileceklerdir. Bu anlamda başvurabilecekleri yargı organı ise TKHK m. 23 uyarınca "Tüketici Mahkemeleri" dir.

Ayrıca, Seyahat Acentaları Yönetmeliği m. 44 hükmü gereği, tüketicinin, seyahat acentası aleyhine mahkemeye veya TÜRSAB bünyesinde bulunan kuruluna başvurmuş olması halinde veya seyahat acentası tarafından tüketici aleyhine mahkemeye veya TÜRSAB bünyesinde bulunan tahkim kuruluna başvurulması halinde, talep, bu makamların belirlediği miktarda karşılanır.

### **Sonuç :**

**TKHK da paket tur sözleşmelerinin tarafları konusundaki eksiklikler olduğu kanısı şu an için hakim olan görüştür !. Yapılan yorumlar ; "tüketici" dar kapsamda tutulmuş, ticari ve mesleki amaçlarla paket tura katılanlar TKHK a göre tüketici sayılmamıştır.**



Kanunumuz, fiyat değişikliği halinde bu değişikliğin tüketickiye bildirileceği süre ile ilgili bir düzenleme getirmemiştir

Bazen bir acentanın düzenlediği bir paket tur, başka bir acenta tarafından tüketickiye pazarlanmaktadır. Pazarlama işini yapan acentaya "aracı acenta" denilmektedir. TKHK'da ve Paket Tur Yönetmeliği'nde aracı acenta ile ilgili bir tanım ya da düzenleme yoktur.

" 1996 tarihli Seyahat Acentaları Yönetmeliği'nin sorumluluk başlıklı 33. maddesi ise aynen şöyledir: "Seyahat acentaları bizzat düzenledikleri faaliyet ve başka seyahat acentasının düzenlediği faaliyete ilişkin pazarlama hizmetlerinde tüketicilere karşı faaliyetin içerdieği tüm hizmetlerden sorumludur."

**Paket Tur sözleşmeleri** ile ilgili TKHK m. 6-C de ve Paket Tur Yönetmeliği'nde aracı acentanın tanımlanmaması , yasamızdaki bazı konuların eksiklikleri ile ! TÜKETİCİ KORUMA KANUNU 'nun yeni bir düzenlemeye gereksinim olduğunu bir gerçektir..

Bu makale için kaynak :

[http://portal.ubap.org.tr/App\\_Themes/Dergi/2006-66-267.pdf](http://portal.ubap.org.tr/App_Themes/Dergi/2006-66-267.pdf)

Bu pdf içeriği ; [www.doktorungezirehberi.com](http://www.doktorungezirehberi.com) tarafından ekte gösterilmiş kaynak linklerden alınarak Tüketicinin Bilinçlendirilmesi amacı ile hazırlanmıştır.. **Temmuz 2012**