

GİRİŞ

Günümüzde firmaların tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarına uygun ürünü planlayıp geliştirmesi, fiyatlama, pazarda tutundurma ve etkin dağıtım kanallarıyla kullanıma hazır hale getirme çabaları yeterli olmamaktadır çünkü günümüz müşterileri, satın alma karar aşamasında, bilinçli bir şekilde bilgi toplayan, topladıkları bu bilgilerle seçenekler üreterek, bunlardan uygun olanını tercih eden bilinç düzeyi görece artmış tüketiciler haline gelmiştir. Bu ilerlemede sosyal medyanın payını da hafife almamak gerekir. Bu nedenle, pazarlama artık sadece üretim süreci ve öncesini ve satış anı ve öncesini değil satış sonrası süreçleri kapsar hale gelmiştir. Pazarlama çabalarının satış sonrası da, satışın sürekliliğini sağlamak amacıyla devam etmesi önemli bir gereklilik olmuştur. Dolayısıyla, firmaların amaçlarına ulaşabilmeleri ve pazarda ayakta kalabilmeleri için bu değişime ayak uydurmaları gerekmektedir.

Gelişen teknoloji ve küreselleşme sonucu birbirine benzer hale gelen ürünler, satış sonrası hizmeti zorunlu hale getirmiştir. Bu pazar koşullarında firmaların amaçlarına ulaşabilmelerini ve ayakta kalabilmelerini sağlayan önemli bir etmen, tüketicilerine sundukları satış sonrası hizmetler aracılığıyla yarattıkları farklılıklar ve yaşattıkları memnuniyettir.

Biz bu çalışmamızda, üretici veya ithalatçıların satış sonrası hizmet verme zorunluluğu ve bu kapsamdaki sorumluluklarını 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümleri çerçevesinde inceledikten sonra, Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği hükümlerine başlıklar altında değinerek, konuyu irdelemeye çalıştık.

A- SATIŞ SONRASI HİZMET VERME ZORUNLULUĞU

1. Genel Olarak

Satış sonrası hizmet genel tanımı itibariyle, imalatçı veya ithalatçıların sattıkları, ürettikleri veya ithal ettikleri sanayi malları için o malın Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince, yeterli teknik personel ve yedek parça stoku bulundurmak suretiyle bakım ve onarım hizmeti zorunluluğu sunmayı ifade etmektedir.¹

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 58/1 md. uyarınca; üretici veya ithalatçılar, ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için Bakanlıkça belirlenen kullanım ömrü süresince, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak zorundadırlar.²

Bu düzenleme ile birlikte, üretici veya ithalatçıların ürettikleri veya ithal ettikleri mallar için o malın Bakanlıkça tespit edilen kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmeti sunma zorunluluğu kılınmıştır. Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmeliğinde kullanım ömrü, teknoloji yoğun ürünlerde 5-7 yıl, diğer sanayi ürünlerinde ise 10 yıl olarak belirlenmiştir.

Malın kullanım ömrü süresince, özellikle 6502 sayılı Kanunla belirlenen hak arama süresi olan iki yıldan sonraki dönem, tüketici mağduriyetlerinin de en çok yaşandığı dönem olarak karşımıza çıkmaktadır. Zira ithalatçı ve üreticiler, tüketiciye malın satıldığı tarihten itibaren iki yıllık süre içerisinde satılan malın tamiri konusunda aynı özenin gösterilmemesi söz konusu olabilmektedir.³ Örneğin, bir otomobil için Bakanlıkça on yıllık kullanım ömrü süresi belirlenmiş olması halinde, iki yıllık yasal hak arama süresi dolduktan sonra, geriye kalan sekiz yıllık sürede tüketicinin otomobille ilgili yaşayacağı sorunlar karşısında korunmaya ihtiyacı vardır. İki yıllık süreden sonra

¹ ZEVLİLER Aydın, AYDOĞDU Murat, Tüketicinin Korunması Hukuku, 3. Bası, Ankara 2004, s. 358.

² İNAL Tamer, Tüketici Hukuku, 3. Bası, Ankara 2014, s.157.

³ AYDOĞDU Murat, Tüketici Hukuku Dersleri, 1. Bası, Ankara 2015, s.193.

da malın arızalanması mümkün olup, bu hallerde artık tüketici parasını vererek bu malını tamir ettirmek isteyecektir. Ancak yapılan düzenleme ile Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince satış sonrası hizmetlerin devam etmesinin sağlanması ve böylece tüketicilerin satın aldıkları sanayi mallarından kullanım ömürleri boyunca faydalanabilmeleri amaçlanmıştır.

Ayrıca, bir malın yetkili servis istasyonlarındaki tamir süresi, Bakanlıkça çıkartılacak yönetmelikle belirlenen azami süreyi, yani 20 iş gününü geçemeyecektir.

2. Satış Sonrası Hizmetlerin Nasıl ve Kimler Tarafından Yerine Getirileceği

Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarını kendileri kurabileceği gibi, bu istasyonların verdiği hizmetlerden sorumlu olmak şartıyla, kurulu bulunan servis istasyonlarından veya servis organizasyonlarından da yararlanabileceklerdir.⁴

Üretici veya ithalatçılar, satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini servis istasyonları aracılığıyla gerçekleştirir. Böyle bir durumda üretici veya ithalatçılarına bağlı olan veya olmayan servis istasyonlarından söz edilebilir. Üretici veya ithalatçıların kendi kurmuş oldukları servise iç servis denilirken, piyasa sürülen ürünlerin satış sonrası hizmeti sunmaları için başka servisle anlaşma yapmaları halinde bağımlı servis istasyonu denilmektedir.⁵ Eğer böyle bir anlaşma olmaksızın bu faaliyet yürütülürse bağımsız servis istasyonlarından bahsedilmektedir. İç servislerden veya bağımlı servis istasyonlarının faaliyetlerinden dolayı üretici veya ithalatçılar da müteselsilen sorumludur.⁶ Diğer bir ifade ile mal gereği gibi ya da süresinde tamir edilmezse, üretici ve ithalatçılar tüketiciye karşı birlikte sorumludur.⁷ Bu sorumluluk aslında garanti süresi bakımından zaten düzenlenmiştir. Garanti süresinden sonra ise, servislerin denetimi, yedek parça stoku bulundurma gibi sebeplerle ve kusuru ölçüsünde tüketiciye karşı sorumlu olmalıdır. Bu hüküm kapsamında üreticinin idareye karşı da sorumlu olup olmayacağı çok açık değildir. Örneğin, servisin malın tamirini

⁴ ASLAN Yılmaz İsmail, Tüketici Hukuku, 4.Bası, Bursa 2014, s.158.

⁵ AYDOĞDU, s.194.

⁶ AYDOĞDU, s.194.

⁷ ASLAN Yılmaz, s.158.

süresi içinde gerçekleştirilmemesi halinde üretici veya ithalatçıya idari para yaptırım uygulanabilir mi? Kanaatimize göre bu konuda üretici veya ithalatçının özel bir kusuru yok ise idari para cezasının uygulanmaması gerekir. Ancak yedek parça tedarik etmeme, servislere gerekli olan eğitimi vermeme gibi gerekçelerle idari para cezası düşünülebilir.

3. Bağımlı veya Bağımsız Servis İstasyonlarının Faaliyetlerinden Dolayı Kimin veya Kimlerin Sorumlu Olacağı

Bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları da verdikleri hizmetlerden dolayı 6502 sayılı Kanununun 58/V. Maddesi uyarınca sorumlu olacaktır. Bağımlı veya bağımsız servis istasyonu tamir sırasındaki faaliyetinden dolayı mala herhangi bir zarar verirse eser sözleşmesine aykırılık sebebiyle ayıplı hizmet kapsamında sorumlu olacaktır.⁸

Daha öncede bahsettiğimiz üzere, iç servislerden veya bağımlı servis istasyonlarının faaliyetlerinden dolayı üretici veya ithalatçılar da müteselsilen sorumludurlar. Bağımsız servis istasyonları ise herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın çalıştığı için bağımsız servis istasyonu faaliyetinden dolayı üretici veya ithalatçılar sorumlu olmayacaktır.⁹

4. İthalatçının Herhangi Bir Şekilde Ticari Faaliyetinin Sona Ermesi Halinde Bakım ve Onarım Hizmetlerinin Sona Ermesi Halinde Bakım ve Onarım Hizmetlerinin Sunulmasından Kimin veya Kimlerin Sorumlu Olacağı

İthalatçının herhangi bir sebeple faaliyetinin sona ermesi durumunda bakım ve onarım hizmetinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur.¹⁰ Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım süresince bakım ve onarım hizmetlerine üretici ve ithalatçı sunmak zorundadır. Bu düzenlemeyle,

⁸ AYDOĞDU, s.194.

⁹ AYDOĞDU, s.194.

¹⁰ ASLAN, s.158.

uygulamada karşılaşılan ithalatçı firmaların ticari faaliyetinin sona ermesi sebebiyle tüketicilerin yaşadığı probleme çözüm bulmaya çalışılmıştır. Nitekim bir ithalatçının herhangi bir malı piyasaya sunduktan sonra ticari faaliyeti sona ererse bu malların bakım, onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi içinde satıcı, üretici veya ithalatçı sorumlu olacaktır¹¹ Bu sebeple satıcılar artın güvenilir ithalatçılardan mal temin etmeye çalışacak, böylelikle tüketiciler satın almış oldukları mallar ile ilgili olarak problem yaşadıklarında bakım ve onarım hizmetlerini almaya devam edebileceklerdir. Garanti süresi dışında ise üretici veya o malın yeni ithalatçısı bakım ve onarım hizmetlerini vermekten sorumlu olacaktır. Örneğin, tanınmış marka bir cep telefonu ithal eden bir firmanın ticari faaliyeti sona erse bile o markanın ülkemizde bulunan üreticisi veya temsilcisi kendi markaları ile ilgili bakım ve onarım hizmetlerini vereceklerdir.

B. SATIŞ SONRASI HİZMETLER YÖNETMELİĞİ HÜKÜMLERİ

1. Servis İstasyonu Kurma Zorunluluğu

İmalatçı, üretici veya ithalatçılar ilgili yönetmelik kapsamında her bir mal grubu için belirtilen kullanım ömrü süresi içinde, satış sonrası hizmetleri sağlamak üzere yine yönetmelikte gösterilen ve tespit edilen yer, sayı ve özellikle servis istasyonu kurmak ve yeterli teknisyeni kadrosunda bulundurmak zorundadır.

Servis istasyonları doğrudan imalatçı, üretici veya ithalatçılar tarafından kurulabildiği gibi ya da yazılı bir sözleşme ile bu hizmetleri yürütmek üzere yetki verdikleri gerçek veya tüzel kişiler tarafından da kurulabilmektedir.¹² İmalatçı, üretici veya ithalatçılar yazılı sözleşme yapmak suretiyle önceden kurulmuş ve bu alanda faaliyet gösteren servis istasyonları aracılığıyla da yönetmelik kapsamında satış sonrası hizmetleri sağlayabilirler.

2. Servis İstasyonu Kurma Başvurusu ve İzin

¹¹ AYDOĞDU, s.195.

¹² ZEVLİLER, AYDOĞDU, s.361.

Servis istasyonu kurabilmek ve çalıştırabilmek için imalatçı veya ithalatçılar Genel Müdürlüğe yazılı olarak başvururlar. Gerekli incelemeler yapılarak yeterli görünenlere satış sonrası hizmetleri yeterlilik belgesi verilir.¹³ Başvuru esnasında bir takım C istenmektedir. Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi; Yurt içinde üretilen veya ithal edilen sanayi malları ile ilgili olarak, Bakanlıkça tespit ve ilan edilen kullanım ömrü süresince imalatçı, üretici veya ithalatçılar tarafından verilmesi zorunlu, montaj, bakım, onarım hizmetleri için, yeterli teknik kadro, takım, teçhizat ile Bakanlıkça belirlenen miktarda yedek parça bulundurduğunu gösteren ve firmanın unvanı ile merkez adresine göre düzenlenen belgeyi ifade etmektedir.¹⁴ Başvuru için gerekli belgeler şunlardır;

- Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'ne hitaben dilekçe
- Bakanlıkça bastırılmış 3 adet Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi
- 3 Adet Servis İstasyonlarını Gösterir Belge
- Üretici veya ithalatçı ile servis hizmetini veren gerçek veya tüzel kişiler arasında yapılan sözleşmenin aslı veya noter tasdikli örneği.
- İmza sirküleri

Başvuru üzerine, Bakanlıkça ve tebliğe uygunluk açısından gerekli incelemeler yapılarak yeterli görünenlere Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi verilir.

a) İstenilen Belgelerin Hazırlanmasında Dikkat Edilecek Hususlar

İstenilecek belgelerin hazırlanmasında dikkat edilecek hususlar şunlardır;

- Satış Sonrası Hizmetleri Yeterlilik Belgesi alınacak ürünün, ürün grubu ve ürünün imal veya ithal olduğu dilekçede belirtilecektir.
- Satış Sonrası Yeterlilik Belgeleri "Belgelerin Veriliş Tarihi ve Sayısı" ile Vize bölümleri hariç olma üzere Firma tarafından bilgisayar ile doldurulacaktır.

¹³ ZEVKLİLER, AYDOĞDU, s.362.

¹⁴ ZEVKLİLER, AYDOĞDU, s.362.

- Servis İstasyonlarını Gösterir Listedeki servisin unvanı, adresi, yetkilisi ve telefonu tam olarak doldurulacak, firma imza sirkülerine göre temsile yetkili kişilerce kaşelenip imzalanacaktır.
- Hizmet Yeterlilik Belgesinin veya Bakanlıkça tanzim edilen uygunluk belgelerinin geçerlilik süreleri başvuru tarihi itibarıyla dolmamış olmalıdır.
- Üretici veya ithalatçı ile servis istasyonu arasında yapılacak sözleşmeler kanuna uygun olarak hazırlanmalı ve sözleşmeler taraflarca paraflanarak, imzalanıp, kaşelenmelidir.

3. Servis İstasyonlarının Özellikleri ve Sayısı

Satış sonrası yükümlülüklerle ilişkin hususlar doktrinimizde 13.06.2014 tarihli Resmi Gazetede yayınlanan 29029 sayılı Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği hükümleri ile açıklanmıştır.¹⁵ Servis istasyonlarının özellikleri ve sayılarına ilişkin hususlar, Yönetmeliğin 9. maddesinde detaylı olarak düzenlenmiştir.¹⁶

¹⁵ ZEVKLİLER, Aydın / ÖZEL, Çağlar, "Tüketicinin Korunması Hukuku", Seçkin Yayınları, 2016, s.402 vd.

¹⁶ Yetkili servis istasyonlarının; hizmet konularına göre Bakanlık veya görevlendireceği başka bir kurum veya kuruluş tarafından belirlenen düzenleme veya standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerekir (**Yönetmelik md. 9/1**).

Üretilen veya ithal edilen malın; özelliği, kullanım amacı ve yeri ile satış miktarı dikkate alınarak bu Yönetmelik eki listede tespit ve ilan edilen yetkili servis istasyonlarının sayıları ve bunlarda aranacak özellikler, gerektiğinde ilgili kurum ve kuruluşların da görüşü alınarak, Genel Müdürlük tarafından belirlenir veya değiştirilir (**Yönetmelik md. 9/2**).

Yetkili servis istasyonlarının kuruluşu ile ilgili müracaatlar sırasında istenecek bilgi ve belgeler Genel Müdürlükçe ayrıca belirlenir ve Bakanlığın internet sayfasında ilan edilir (**Yönetmelik md. 9/3**).

Yetkili servis istasyonlarının kontrolü Genel Müdürlüğün veya ilgili İl Müdürlüğünün görevlendireceği personel ya da Bakanlık tarafından yetki verilen kurum veya kuruluşlar tarafından yapılır. Yeterli bulunan yetkili servis istasyonları için, bu Yönetmelik hükümlerine uygunluğunu gösteren belge düzenlenir (**Yönetmelik md. 9/4**).

4. Servis İstasyonlarının Sorumluluğu

Servis istasyonlarının sorumluluğuna ilişkin hususlar Yönetmeliğin 10. Maddesinde detaylı olarak düzenlenmiştir.¹⁷

¹⁷ Tüketicinin bulunduğu yerde yetkili servis istasyonunun olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, tüketiciye en yakın yerdeki yetkili servis istasyonu sorumludur (**Yönetmelik md. 10/1**).

Tüketicie en yakın yerdeki yetkili servis istasyonunda satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; malın firma merkezine ya da diğer bir yetkili servis istasyonuna ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak tüketiciden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez (**Yönetmelik md. 10/2**).

Servis istasyonlarının, bu Yönetmeliğin 11. maddesinde belirtilen hususları içeren belgeleri düzenlemesi ve bunların birer nüshasını tüketicilere vermesi zorunludur (**Yönetmelik md. 10/3**).

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 bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir (**Yönetmelik md. 10/4**).

Malın tamirinin tamamlandığı tarih tüketiciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servis istasyonuna aittir (**Yönetmelik md. 10/5**).

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 (**Yönetmelik md. 10/6**).

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 (**Yönetmelik md. 10/7**).

5. Yedek Parça ve Fiyat Listesi

Yedek parça ve fiyat listesine ilişkin hususlar Yönetmeliğin 12. maddesinde düzenlenmiştir.¹⁸

6. Değiştirilen Parçanın iadesi

Değiştirilen parçanın iadesine ilişkin hususlar Yönetmeliğin 13. maddesinde düzenlenmiştir.¹⁹

7. Özellik Taşıyan Malların Bakım Hizmetleri

Özellik taşıyan malların bakım ve hizmetlerinin, Yönetmeliğin 14. maddesi hükmü gereği malın niteliğine göre malın bulunduğu yerde de yapılabileceği düzenlenmiştir.²⁰

8. Üretici, İthalatçı ve Satıcının Sorumluluğu:

¹⁸ Üretici veya ithalatçılar, tüketicilerin talebi üzerine yedek parça satışından kaçınamazlar (**Yönetmelik md. 12/1**).

Servis istasyonlarının, yedek parça fiyat listesini, tüketicilerin görebileceği bir yere asması veya katalog halinde ya da elektronik ortamda tüketiciye göstermesi zorunludur (**Yönetmelik md. 12/2**).

¹⁹ Yetkili servis istasyonlarının, bakım ve onarımını yaptıkları mallara ait değiştirilen yedek parçaları; garanti süresi içerisinde tüketiciye göstermesi, garanti süresi dışında ise 9/8/1983 tarihli ve 2872 sayılı Çevre Kanunu hükümleri saklı kalmak üzere iade etmesi zorunludur (**Yönetmelik md. 13**).

²⁰ Bu Yönetmeliğe aykırı uygulamaların tespiti ve bununla ilgili olarak Genel Müdürlüğün yazılı uyarısına rağmen verilen süre içerisinde durumun düzeltilmemesi halinde, üretici veya ithalatçının satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi iptal edilir (**Yönetmelik md. 8**).

Üretici, ithalatçı ve satıcının sorumluluğu da Yönetmeliğin 14. maddesinde²¹ ve yine bu sorumluluğa uyulmamasının yaptırımını da Yönetmeliğin 8. maddesinde düzenlenmiştir.

9. Bakım İçin Servis İstasyonu Açılması Gereken Mallar

²¹ Üretici veya ithalatçılar, yetkili servis istasyonlarının ayrı bir tüzel kişiliği olsa dahi, satış sonrası hizmetlerin sağlanmasından ve yürütülmesinden yetkili servis istasyonları ile birlikte müteselsilen sorumludur (**Yönetmelik md. 14/1**).

Satış sonrası hizmetler, malın niteliğine göre kullanıldığı yerlerde de sağlanabilir. (**Yönetmelik md. 14/2**).

Bu Yönetmeliğe ekli listede belirlenen sayıda yetkili servis istasyonu kurmasına rağmen, her coğrafi bölgede servisi bulunmayan üretici veya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince, servis istasyonu sayıları her coğrafi bölgede en az 1, toplam 7 servis istasyonu sayısına ulaşıncaya kadar malın bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler (**Yönetmelik md. 14/3**).

Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya 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 (**Yönetmelik md. 14/4**).

İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde mala ilişkin bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi bittikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçının sunması zorunludur (**Yönetmelik md. 14/5**).

Üretici veya ithalatçılar; satış sonrası hizmetlerin ilgili mevzuat hükümlerine göre yürütülmesini sağlamak, yetkili servis istasyonlarının çalışmalarını izlemek, kontrol etmek ve görülen eksiklikleri gidermekle yükümlüdür (**Yönetmelik md. 14/6**).

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 11 inci maddesinin birinci fıkrasındaki hususlar yer alır (**Yönetmelik md. 14/7**).

Bakım için servis istasyonu açılması gereken mallar Yönetmeliğin 2. maddesinde düzenlenmiştir.²²

C. SONUÇ

Satış sonrası hizmetlerin kanun ve yönetmelik hükümleri ile detaylı şekilde düzenlenmiş olması kanunun tüketiciyi koruma amacının bir sonucudur. Kanaatimizce, 6502 Sayılı Yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu kanuna dayalı olarak çıkarılan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği, uygulamacıların ve doktrinimizin de katkısıyla tüketicilerimizin satış sonrası haklarının korunması ve kullanılması noktasında önemli katkılar sunacaktır.

²² Bu Yönetmelik, üretici veya ithalatçıların satış sonrası montaj, bakım ve onarım hizmetlerini vermek zorunda oldukları, ekli listede yer alan mallar ile herhangi bir üretici veya ithalatçıya bağlı olmaksızın faaliyette bulunan servis istasyonları tarafından yürütülen hizmetleri kapsar (**Yönetmelik md. 2**).

KAYNAKÇA

**ZEVKLİLER, Aydın / ÖZEL, Çağlar, “Tüketicinin Korunması Hukuku”,
Seçkin Yayınları, 2016**