

Garanti belgeleri artık e-posta ile gönderilebilecek!

5 Kasım 2020 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan yönetmeliklerle:

- Garanti Belgesi Yönetmeliği,
- Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği ve
- Tanıtma Ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği'ne ilişkin bazı değişiklikler yapılmıştır.

1. Garanti belgeleri ile teslim belgeleri ve servis fişlerinin elektronik ortamda teslim edilmesi imkanı getirilmiştir.

Garanti Belgesi Yönetmeliği ve Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğine "Kalıcı veri saklayıcısı" tanımı eklenmiştir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu'nda hali hazırda yer alan tanıma paralel olarak, kalıcı veri saklayıcısı; *"tüketicinin kendisine gönderilen bilgiyi, bu bilginin amacına uygun olarak makul bir süre incelemesine elverecek şekilde kaydedilmesini ve değiştirilmeden kopyalanmasını sağlayan ve bu bilgiye aynen ulaşılmamasına imkân veren kısa mesaj, elektronik posta, internet, disk, CD, DVD, hafıza kartı ve benzeri her türlü araç veya ortam"* olarak ifade edilmiştir.

Bilindiği üzere, değişiklik öncesinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4/1 maddesinin ilk cümlesinde yer alan; *"Bu Kanunda yazılı olarak düzenlenmesi öngörülen sözleşmeler ile bilgilendirmeler en az on iki punto büyüklüğünde, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenir ve bunların bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verilir."* ifadesine rağmen ilgili yönetmeliklerde açık hüküm olmamasından dolayı uygulamada garanti belgeleri, malın teslim edildiğine ilişkin teslim belgeleri ve servis fişleri yazılı olarak hazırlanıp kaşelenip imzalanarak tüketiciler verilmekteydi.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 4/1 maddesinin ilk cümlesine uygun olarak ilgili yönetmeliklerde yapılan değişiklikle birlikte, bu belgelerin yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla da verilebilmesinin mümkün olduğu uygulama açısından da netleştirilmiştir. Ancak tüketicinin ayrıca talep etmesi halinde bu belgelerin kâğıt üzerinde yazılı olarak verilmesi gerekecektir.

2. Elektronik ortamda teslim edilecek belgeler için kaşe ve imza şartları da kaldırılmıştır.

Anılan belgelerin kalıcı veri saklayıcı ile verilmesi durumunda (i) garanti belgelerinde satıcının imza ve kaşesinin, (ii) malın teslim alındığına dair belgenin ve servis fişlerinde de malı teslim edenin, malı teslim alanın, servis istasyonu yetkilisinin ve tüketicinin imzasının bulunmasına gerek olmayacaktır.

3. Mesafeli olarak kurulan sözleşmeler için garanti belgelerinin içeriğine ilişkin bazı istisnalar tanınmıştır.

Piyasada genellikle internet veya telefon yoluyla satış işlemlerine karşılık gelen mesafeli sözleşmelere ilişkin ise bazı istisnalar tanınmıştır.

Yapılan değişiklikle, mesafeli sözleşmeler sonucu tüketiciye verilecek garanti belgesinde; (i) satıcının unvanı, adresi, telefonu ve diğer iletişim bilgileri ile yetkilisinin imzası ve kaşesi, (ii)

fatura tarih ve sayısı ile (iii) malın tüketiciye teslim tarihi ve yeri, bilgilerinin yer alması şartı aranmayacaktır. Bu durumda faturada yer alan bilgiler esas alınacaktır.

Böylelikle satıcıların operasyonel olarak yük getiren her bir garanti belgesine ilgili satış işlemine özgü hükümler eklenmesine gerek kalmayacak, satıcılar standart olarak hazırladıkları garanti belgelerini kullanabilecektir.

4. Ürün teslim belgeleri ve servis fişlerinin teslimine ilişkin onaylar da elektronik ortamda alınabilecektir.

Malın servis tarafından teslim alındığına dair belge ve servis hizmeti sonrası verilen servis fişlerinin tüketiciye verildiğine ilişkin onayın alınması gerekmektedir.

Bu onayların alındığının ispat yükü servis istasyonunda olmakla birlikte onaylar yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla alınabilecektir.

5. Tanıtma ve kullanma kılavuzlarına da elektronik ortamda teslim imkanı getirilmiş ve bu belge içeriklerine ek bazı bilgilerin eklenmesi kararlaştırılmıştır.

Tanıtma ve kullanma kılavuzunun ise kalıcı veri saklayıcısıyla verilmesi halinde üretici veya ithalatçı tarafından malın veya ambalajının üzerinde tanıtma ve kullanma kılavuzuna erişim için gerekli bilgilendirmelerin yapılması yükümlülüğü getirilmiştir.

Ayrıca tanıtma ve kullanma kılavuzlarında malın özelliğine ve tüketiciye sunulmuş biçimine göre bulunması zorunlu olan mevcut bilgilere ek olarak aşağıdaki bilgilerin de eklenmesi yükümlülüğü getirilmiştir:

- (i) Üretici veya ithalatçıların internet sitesinin bulunması durumunda, bu sitede tüm yetkili servis istasyonlarına ve yedek parça malzemelerinin temin edileceği yerlere ilişkin güncel iletişim bilgilerinin yer aldığına dair bilgi ve
- (ii) Tüm yetkili servis istasyonu bilgilerinin Bakanlık tarafından oluşturulan Servis Bilgi Sisteminde yer aldığına ilişkin bilgi

6. Değişiklikler ne zaman yürürlüğe girecektir?

Değişiklikler 1 Ocak 2021 tarihinde yürürlüğe girecektir.

Değişikliklere ilişkin yönetmeliklere linklerden ulaşabilirsiniz:

- Garanti belgesine ilişkin değişiklikler için:
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/11/20201105-2.htm>
- Satış sonrası hizmetler yönetmeliğine ilişkin değişiklikler için:
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/11/20201105-3.htm>
- Tanıtma ve kullanma kılavuzuna ilişkin değişiklikler için:
<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2020/11/20201105-4.htm>

Konuyla ilgili ayrıntılı bilgi edinmek isterseniz, Bora Yazıcıoğlu'na bora@yazicioglulegal.com, Nevzat Ali Anı'ya nevzat@yazicioglulegal.com ve Elif Gökçen Bay'a elif@yazicioglulegal.com adresinden her zaman ulaşabilirsiniz.