Gelen Evrak Tarih Sayı: 18.08.2025 - 37571

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

2025 AİLE YILI

Sayı : E-93327413-401.99-00112461922
Konu : Satış Sonrası Hizmetler.

DAĞITIM YERLERİNE

Bakanlığımıza ulaşan tüketici şikayetlerinden; mobilya sektöründe tüketicilere sunulan muhtelif ürünlerde tanıtma ve kullanma kılavuzu ile garanti belgelerinin düzenlenmediği, firmalar tarafından tüketicilere garanti kapsamında sahip oldukları hakların mevzuata uygun biçimde kullandırılmadığı ve bu nedenlerle tüketici mağduriyetleri yaşandığı anlaşılmaktadır.

Bilindiği üzere, tüketicilere sunulan mobilya ürünlerinin ülke genelinde yaygın olarak satın alınması ve bu ürünlerin uzun süre kullanılan nitelikte olmaları nedeniyle tüketicilerin satış sonrası hizmetler alanında korunması amacıyla önlem alınması önem arz etmektedir.

Tanıtma ve kullanma kılavuzu, garanti belgesi ve satış sonrası hizmetlere ilişkin düzenlemeler, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 55, 56, 57 ve 58 inci maddelerinde ve anılan Kanuna dayanılarak hazırlanan Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği, Garanti Belgesi Yönetmeliği ve Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'nde yer almaktadır. Anılan hükümlerle hem tüketicilerin daha iyi korunması hem de tüketicilere pek çok alanda ürün sunan ve değişik sektörlerde faaliyette bulunan firmalara yol gösterilmesi ve uyacakları asgari kuralların belirlenmesi amaçlanmaktadır. Mezkûr mevzuat hükümleri kapsamında;

- Mobilya üretici ve ithalatçılarının, tüketicilere yönelik ürettikleri veya ithal ettikleri ürünler için iki yıl geçerli garanti belgesi düzenlemeleri,
- Tüketicilerin kullanımına sunulan ürünler için Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu hazırlamaları,
- Satıcıların sattıkları ürünlerin garanti belgesi ve tanıtma kullanma kılavuzlarını kâğıt üzerinde yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığı ile tüketicilere verme yükümlülüğünü yerine getirmeleri,
- Üretici ve ithalatçı firmaların, ürünlerin 10 yıllık kullanım ömrü süresince satış sonrası bakım ve onarım hizmetlerini sağlamak üzere asgari bir adet yetkili servis istasyonunu, yeterli teknik kadroya sahip şekilde kurmaları ve bu servis istasyonlarını Bakanlığa bildirerek satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi almaları,
- Ürünlerin onarımında yönetmelikle belirlenen 20 günlük azami tamir sürelerini aşmamaları,

zorunludur.

Konuya ilişin olarak, başta yukarıda belirtilen hususlar olmak üzere ilgili mevzuat hükümlerine uygun hareket etmeyen firmalar hakkında, tespit edilen aykırılığın türüne göre 6502 sayılı Kanunun 77 nci maddesi uyarınca idari para cezaları uygulanabilmektedir.

Bu doğrultuda hem tüketicilerin mağduriyet yaşamaması hem de mobilya sektöründe faaliyet gösteren üyelerinizin yapılacak denetimlerde idari yaptırım ile karşı karşıya kalmamaları için, tesis ettikleri işlem ve uygulamalarının mevzuata uyumlu hale getirilmesi hakkında bilgilendirilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Avni DİLBER
Bakan a.
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi
Genel Müdürü

Dağıtım:
Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Başkanlığına
Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu Başkanlığına

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 9897FE82-498B-45A6-B8D4-D53B9DD62A20 https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys

Adres: Dumlupınar Bulvarı Eskişehir Yolu 9. Km No:151 Ek Bina Kat:4
ANKARA
Telefon No: 0 312 449 45 93 Faks No: 0 312 449 45 05
e-Posta: s.eryigit@ticaret.gov.tr
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr
KEP Adresi:
tuketicininkorunmasivepiyasagozetimigenelmudurlugu@gtb.hs03.kep.tr

Ayrıntılı bilgi için:
SERPİL ERYİĞİT
Ticaret Uzmanı
Telefon No: 0 312 449 45 93

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.