



**sozial**  
MINISTERIUM

# **Tüketici Koruma Hakları**

**DAHA FAZLA TÜKETİCİ KORUMA  
KONUSUNDA BİLGİ**

*Göçmenlerin ayağına giden tüketici eğitimi*

*Son güncelleme: Mayıs 2015*

## Daha fazla tüketici koruma konusunda bilgi

### **Fiyat yazma mecburiyeti**

Ürünlerin fiyatları (satış vergisi dahil) görülebilir olmak zorundadır.

### **Maliyet Tutarı (“Kostenvoranschlag“)**

Yüksek tutarlı alışveriş durumlarının öncesinde, bir kaç maliyet tutarı tahmini almakta yarar vardır. Bu genelde bağlayıcı ve ücretsizdir. Şayet bunun aksisi söz konusu ise bunun özellikle belirtilmesi gerekmektedir.

### **Finans etme**

Son olarak sözleşmeyi onaylamadan önce, maddi tutarı yada maliyetini netleştirmek gerekir.

### **Taksit**

Yüksek faiz ve ekstradan çıkan masraflara dikkat edilmelidir.

### **Kredi**

Kredi çekiminde: Kredi veren kurumdan veya onların yaptığı tekliflerden karşılaştırarak ön bilgi edinmelidir. Dikkat edilmesi gereken asıl nokta “effektiver Jahreszinssatz“ (kredinin yıllık maliyetinin oranı) olayıdır. Çünkü bu bütün ücretleri kapsamaktadır. Kredi aracıları ise çok yüksek fiyatla çalışmaktadırlar.

## **Daha fazla tüketici koruma konusunda bilgi**

### **Hesap aşma (“Kontoüberziehung“)**

Bundan kesinlikle kaçınılmalıdır çünkü bu durumda yapılan faizler oldukça yüksektir.

### **Kefil olmak (“Bürgschaft“)**

Kefil olmayı basite almayın. Kefil olduğunuz miktar da paranızın olmasını öneririz.

### **Verilmeyen siparişler**

Sipariş verilmeden getirilen ürünlere ödeme yapmak yada geri göndermek zorunlu değildir

### **Satış sözleşmesi (“Kaufvertrag“)**

Satış her zaman alıcı ve satıcı arasında bir sözleşme ile yapılır. günlük hayatta en çok rastlanan şekil peşin para ile ürünün alımıdır. Sözlü sözleşmelerde bağlayıcıdır. Büyük alışverişlerde kanıt amaçlı yazılı sözleşme en tercih edilen yöntem olmalıdır.

### **Hukuki işlem ehliyeti**

Kişi 18 yaşından itibaren tam olarak ve bütün sözleşmeleri onaylayabilir. Çocuk ve gençler koruma altındadırlar ve sadece sınırlı bir şekilde bu ehliyete sahiptirler.

### **Genel Ticari Şartları (“AGB“)**

Bu sözleşmeler şirketler tarafından önceden hazırlanmıştır. Atılan imza ile Genel Ticari Şart-

## Daha fazla tüketici koruma konusunda bilgi

lar onaylanır. Pahallı ve büyük alıverişlerde bu sözleşmeler alınmalı ve imzalanmadan önce eve götürülerek dikkatlice okunmalıdır. Anlamamazlık veya bir karışıklık söz konusu olunca tüketici koruma kurumlarına danışılmalıdır.

### **Sözleşmenin otomatikmen uzatılmasıyla ve sözleşmenin feshedilmesiyle alakalı düzenlemeler (“Automatische Vertragsverlängerung, Kündigung“)**

Uzun süreli sözleşmelerde sözleşmenin içeriğine hassasiyet gösterin. Sözleşmenin feshedilmesi için uygun görülen süreyi aşmadan tahhütlü mektup olarak gönderilmelidir. Mektup da olması gereken cümle “zum nächstmöglichen Termin kündigen“ (sözleşmenin en yakın sürede feshedilmesi).

### **Sözlü ek anlaşmalar**

Sözlü anlaşmalarda kanıt tescil etmesi sebebiyle kesinlikle sözleşmeler yazılı yapılmalıdır.

### **Sözleşme bağlayıcıdır**

Yapılan sözleşmeler genelde tek taraflı ve ücretsiz feshedilemez yada iptal edilemez.

### **Cayma tazminatı (“Stornogebühr“)**

Bunlar genel ticari şartlar içerisinde şirketler tarafından belirtilmiştir ve sebepsiz iptal

## Daha fazla tüketici koruma konusunda bilgi

edilen sözleşmelerde talep edilen ücretdir.

### **Cayma Hakkı**

Sadece istisnai durumlarda mümkündür. Örneğin kapıdan satış veya mesafeli sözleşmelerde (internet siparişleri vb) genelde 14 gün içerisinde sözleşmeden caymak mümkündür.

### **Teslimatın gecikmesi (“Verzug“)**

Eğer şirket sözleşmede belirtilen teslimat süresi içerisinde kişiye ulaştırmassa, 14 gün içerisinde teslim edilmemesi durumunda sözleşmenin feshedileceğine dair tahhütlü bir mektupla gönderilerek bu belirtilir.

### **Yasal garanti (“Gewährleistung“)**

Ürünün eksik yada kusurlu durumlarında ürünün tamir edilmesi veya değiştirilmesi veyahut fiyat indirimi veya ücretin iadesi talep edilebilir. Yasal garanti menkul ürünlerde 2 yıl ve gayri menkul ürünlerde ise 3 yıldır.

### **Mecburi olmuyan garanti (“Freiwillige Garantie“)**

Bazı şirketler kendi inisiyatifi doğrultusunda alıcıya ürün değişimi veya tamiri için bir belge verebilir. Buna Garanti Belgesi denir.

## Daha fazla tüketici koruma konusunda bilgi

Tüketici Hukuku ürün veya hizmet alımında olabilecek dezavantajlara karşı alıcıyı yasal düzenlemeleriyle ve tedbirleriyle korur. Alışverişte olabilecek dolandırıcılığa, sağlıksız ve güvensiz ürünlere karşı koruma kapsamına alır.

Bir malı veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan kişilere tüketici denir.

Tüketicinin bilgisizliğini kullanarak kendine avantaj sağlayan satıcılar hep olacaktır.

Bu nedenler den dolayı, tüketici koruma kuralları tipik dezavantajlara (örneğin, tüketicinin bilgi edinmede karşılaşılabileceği zorluklar veya tüketiciyi zor durumunda bırakabilecek kurnaz satışmetodları vb.) karşı dengeyi sağlar.

Tüketici hukuku bir çok konuyu kapsar. İkametgah, yemek, yolculuk, sağlık, parabrikimi gibi hemen hemen hayatın her safhasında tüketici hakları ile ilgili sorunlarla karşılaşılabilir. Daha sonrasında oluşabilecek sorunlarla karşılaşmamak için veya onları baştan engellemek için kredi, sigorta, internet alımında veya benzeri durumlarda onaylana-

## **Daha fazla tüketici koruma konusunda bilgi**

cak sözleşme ile ilgili iyi düşünölmeli ve dikkat edilmelidir.

Bu proje “Mehr Wissen über Konsumentenschutz“ (daha fazla tüketici koruma konusunda bilgi) göcmen kökenli insanlara hak ve olanaklar hakkında bilgi edinmede çok önemli katkılar sunmaktadır.

### **TÜKETİCİ HUKUK İLE İLGİLİ DAHA FAZLA BİLGİ İCİN:**

**Bundesministerium für Arbeit , Soziales und Konsumentenschutz (BMAŠK)**

**“Çalışma, Sosyal ve Tüketici koruma hakları Bakanlığı”**

[www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at)

[www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at)

**Verein für Konsumenteninformation (VKI)**

**“Tüketiciyi bilgilendirme derneđi”**

[www.konsument.at](http://www.konsument.at)

[www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at)

**Arbeiterkammern (bütün eyaletlerde)**

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

## Daha fazla tüketici koruma konusunda bilgi

### Finansal problemleriniz için

[www.bankenrechner.at](http://www.bankenrechner.at)

[www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at](http://www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at)

[www.schuldnerberatung.at](http://www.schuldnerberatung.at)

[www.e-control.at/tk](http://www.e-control.at/tk) (Elektrik ve Gazfiyatları)

[www.spritpreisrechner.at](http://www.spritpreisrechner.at) (Akaryakıt)

### Faturalı hat ve internet ile sorunlarınız için

[www.internetombudsmann.at](http://www.internetombudsmann.at)

[www.saferinternet.at](http://www.saferinternet.at)

[www.internetprovider.arbeiterkammer.at](http://www.internetprovider.arbeiterkammer.at)

[www.handy.arbeiterkammer.at](http://www.handy.arbeiterkammer.at)

### Resmi makamların internet adresleri

[www.help.gv.at](http://www.help.gv.at)

### IMPRESSUM:

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Titelbild: © istockphoto.com/bmask

Druck: Sozialministerium – Zentrale Dienste

Medieninhaber und für den Inhalt verantwortlich:

**BUNDESMINISTERIUM  
FÜR ARBEIT, SOZIALES  
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00 – 0

[sozialministerium.at](http://sozialministerium.at)