



ÖZET

Haklarımı Kullanıyorum

Satın aldığımız herhangi bir üründe bir sorunla karşılaşırsak ürünü değiştirme veya onarımını isteme hakkımız vardır. Bu hakkımızı kullanabilmemiz için ürünü satın alırken aldığımız fiş veya garanti belgesini satıcıya göstermemiz gerekir. Fiş veya garanti belgesi ile satıcı firmaya başvurduğumuz zaman sorunun çözümüne yönelik işlemlerin yapılması gerekir.

Eğer satıcı firma sorunla ilgilenmez veya olumlu bir sonuç vermezse bu defa sorunumuzu üretici firmaya bir şikâyet mektubu ile bildirebiliriz. Bu mektuba cevap gelmez veya yine istediğimiz sonucu alamazsak bu defa da haklarımızı yasal yollarla arayabiliriz.

Ülkemizde tüketicilerin haklarını koruma amacıyla kanun düzenlenmiştir. Bu kanun gereği illerde ve ilçelerde tüketici haklarından sorumlu hakem heyetleri bile vardır. Ayrıca tüketici hakları konusunda bize yardımcı olan tüketici dernekleri ve Alo Tüketici hattı var. Aldığımız ürünlerle ilgili bir sorunla karşılaştığımızda bu derneklere başvurabilir veya Alo Tüketici hattını arar ve karşılaştığımız sorundan bahsedebiliriz. Onlar da bizi aldığımız ürünle ilgili izleyebileceğimiz yol konusunda doğru şekilde yönlendirirler.

Eğer haklarımızı kullanabilmeyi istiyorsak aldığımız ürünün fişini veya garanti belgesini saklamalıyız. Bir de eğer ürünün kullanma kılavuzu varsa buna uygun şekilde kullanmalıyız.