**SATIŞ SONRASI HİZMETLER YÖNETMELİĞİNDE DEĞİŞİKLİK YAPILMASINA DAİR YÖNETMELİK TASLAĞI HAKKINDA**

**TÜSİAD GÖRÜŞÜ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Taslağın Geneli Üzerindeki Görüş ve Değerlendirme** | | **Teklif** |
| TSE yeterliliklerini sağlamış teknik servis bulma konusunda yaşanan sıkıntılar sebebiyle bu niteliklere sahip teknik servislerin hızla arttırılması gerekmektedir. Bu bağlamda teknik servis TSE yeterlilik süreci basitleştirilmelidir. 1 yıllık süre ise yeterli değildir uzatılmalıdır. | | Yılda bir yenileme şartı değiştirilme ve en az iki yıl olarak belirlenmelidir. Bu zorunluluğun başlangıcı ise TSE her coğrafi bölgede her ürün grubu için asgari 10 adet TSE onaylı teknik servis bulunurluğunu sağladıktan sonra devreye alınması daha doğru olacaktır. |
| Yetkili servis noktalarının kullanma kılavuzlarında yer alması zorunluluğu değişen koşullar içerisinde işlevini yitirmiştir. | | Yetkili servis noktalarının internet sitesine yönlendirilmesi yeterli olmalıdır. |
| **Taslak Maddesi** | **Görüş ve Değerlendirme** | **Teklif** |
| **MADDE 2** – Aynı Yönetmeliğin 7 nci maddesinin birinci ve üçüncü fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.  “(1) Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi bir yıldır. Belgenin geçerlilik süresi dolmadan yenilenmesi zorunludur.”  “(2) Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi ekinde yer alan listedeki servislerde değişiklik olması durumunda bu değişikliğin 15 gün içerisinde Bakanlığa bildirilmesi zorunludur.” | Mevcut yönetmelikte bulunan 2 yıl geçerlilik süresinin devam etmesi talep edilmektedir. 1 yıllık periyod belge başvuru süreçleri de değerlendirildiğinde çok kısa bir süre olacaktır.  Sürenin 30 gün olması talep edilmektedir. Zira üretici, satıcı, yetkili servis üçgeni içerisinde gereken süre 15 günden fazladır. | MADDE 2 – Aynı Yönetmeliğin 7 nci maddesinin birinci ve üçüncü fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.  “(1) Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesinin geçerlilik süresi ~~bir~~ iki yıldır. Belgenin geçerlilik süresi dolmadan yenilenmesi zorunludur.  “(3) Satış sonrası hizmet yeterlilik belgesi ekinde yer alan listedeki servislerde değişiklik olması durumunda bu değişikliğin ~~15~~ 30 gün içerisinde Bakanlığa bildirilmesi zorunludur.” |
| **MADDE 3 –** Aynı Yönetmeliğin 9 uncu maddesinin birinci ve ikinci fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiş, dördüncü fıkradan sonra gelmek üzere aynı maddenin sonuna beşinci ve altıncı fıkralar eklenmiştir.  “(1) Bakanlığa bildirilen yetkili servis istasyonlarının; hizmet konularına göre Bakanlık veya görevlendireceği başka bir kurum veya kuruluş tarafından belirlenen düzenleme veya standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerekir.  (…)  “(5) Ekli listede öngörülenden daha fazla yetkili servis istasyonu kurulması durumunda, fazla kurulan yetkili servis istasyonlarının Bakanlığa bildirilmesi zorunlu değildir. Bu yetkili servis istasyonlarında yapılan iş ve işlemlerin Yönetmelik hükümlerine uygun olması zorunludur.”  (…) | Konu ile ilgili yetkili Bakanlık olduğundan bu yetkinin devredilmemesi sürecin bütünsel ve yeknesak olması adına önemlidir.  5. fıkraya atıfta bulunularak 7. fıkra eklenmesi önerilmektedir. | **MADDE 3 –** Aynı Yönetmeliğin 9 uncu maddesinin birinci ve ikinci fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiş, dördüncü fıkradan sonra gelmek üzere aynı maddenin sonuna beşinci ve altıncı fıkralar eklenmiştir.  “(1) Bakanlığa bildirilen yetkili servis istasyonlarının; hizmet konularına göre Bakanlık ~~veya görevlendireceği başka bir kurum veya kuruluş~~ tarafından belirlenen düzenleme veya standartlarda belirtilen özellikleri taşıması gerekir.”  (…)    (7) Özel servis istasyonlarında yapılan iş ve işlemlerin Yönetmelik hükümlerine uygun olması zorunludur. |
| **MADDE 4 –** Aynı Yönetmeliğin 10 uncu maddesinin ikinci ve dördüncü fıkraları aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.  “(2) Yetkili servis istasyonları, garanti süresi içerisinde tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemez.”  “(4) 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 bildirimi tarihinde, 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. Satış sonrası hizmetlere ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için üretici veya ithalatçı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak üretici veya ithalatçı olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife seçemez. Uyuşmazlık halinde bildirime ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir” | Garanti süresi içerisinde müşteriden kaynaklı hatalar nedeni ile servis hizmeti verilebilmekte ve bu hizmet karşılığı müşteriden talep edilmektedir. Bu nedenle ilgili ifadenin eklenmesi önerilmektedir.  Madde metninde genel olarak 20 iş günü olan tamir süresinin başlama tarihi 2 farklı duruma göre tespit edilmiştir. Ürün garanti süresi içerisinde ise bu süre yetkili servise veya satıcıya bildirim ile başlamakta olup ürün garanti süresi dışında ise bu süre direkt olarak yetkili servise teslim ile başlamaktadır.  Elektronik perakendecileri müşteri memnuniyet adına garanti süresi geçen ürünleri de teslim alarak servise iletilebilmekte olup bazı durumlarda da ürünün garanti süresi çeşitli sebeplerden ötürü ilk teslim anında tespit edilememektedir. Yaşanan bir başka durum ise ürünün süre bitiminde önce teslim edilip tamir sırasında sürenin bitmesidir.  Sürenin her zaman yetkili servise ulaşım tarihinde başlatılması tamir süreçlerinin sıhhatli yürümesi açısından önem arz edecektir.  Yukarıdaki önerimizin kabul görmemesi durumunda “garanti süresi” dışında kalan taleplerde uygulanan tamir süresi başlangıç tarihine ilişkin uygulamanın, garanti kapsamı dışında kalan işlemlerde de geçerli olması önerilmektedir. Bu sayede garanti süresi içerisinde oluşan kullanıcı kaynaklı hasarlardaki tamirlerde de süre yetkili servise teslim ile başlayacaktır. | (2) Yetkili servis istasyonları, garanti süresi içerisinde, garanti belgesi ve kullanım kılavuzunda belirtilen garanti şartlarının sağlanması durumunda tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemez.”  “(4) 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 bildirimi tarihinde, 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. Satış sonrası hizmetlere ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için üretici veya ithalatçı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak üretici veya ithalatçı olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife seçemez. Uyuşmazlık halinde bildirime ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir”  2. öneri:  “(4) 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 bildirimi tarihinde, garanti süresi veya kapsamı dışındaki işlemlerde ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Satış sonrası hizmetlere ilişkin olarak tüketicilerin iletişime geçebilmesi için üretici veya ithalatçı tarafından bir telefon hattı tahsis edilmesi durumunda, bu hat ile ilgili olarak üretici veya ithalatçı olağan ücret tarifesinden daha yüksek bir tarife seçemez. Uyuşmazlık halinde bildirime ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir” |
| **MADDE 5 –** Aynı Yönetmeliğin 11 inci maddesinin ikinci fıkrasına (f) bendinden sonra gelmek üzere aşağıdaki bent ve aynı maddenin sonuna dördüncü fıkradan sonra gelmek üzere beşinci fıkra eklenmiştir.  (…)  “(g) Tamirde geçen süre.” | Teslim alınan tarih ve teslim edilen tarih olduğundan dolayı “(g) tamirde geçen süre” ifadesinin eklenmesine gerek bulunmamaktadır. | (…)  ~~(g) Tamirde geçen süre~~ |
| **YENİ MADDE ÖNERİSİ** | Bazı ürün gruplarında ikame ürün uygulaması güçlükler ve toplumsal sağlık açısından riskler içermektedir. Bu uygulamanın beyaz eşya, hava nemlendiricisi vb gruplarda istisna tutulması; tüketicinin talep etmesi durumunda ve imkanlar dahilinde ikame ürün uygulamasının devreye girmesi, beyaz eşya sektörü için zorunluluk olmaması talep edilmektedir. | **YENİ MADDE ÖNERİSİ**  Aynı Yönetmeliğin 11 inci maddesinin birinci fıkrasının (d) bendi aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir:  d) Garanti kapsamı içindeki malların arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, tüketiciye talebi halinde benzer özelliklere sahip başka bir malın verilebileceğine dair bilgi, |
| **MADDE 6 –** Aynı Yönetmeliğin 14 üncü maddesinin üçüncü fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.  “(3) Üretici, ithalatçılar veya satıcılar, garanti süresi içerisinde tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemezler.” | Garanti süresi içerisinde müşteriden kaynaklı hatalar nedeni ile servis hizmeti verilebilmekte ve bu hizmet karşılığı müşteriden talep edilmektedir. Bu nedenle ilgili ifadenin eklenmesi önerilmektedir. | Üretici, ithalatçılar veya satıcılar, garanti süresi içerisinde garanti belgesi ve kullanım kılavuzunda belirtilen garanti şartlarının sağlanması durumunda tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ücret talep edemezler.” |
| **MADDE 7 –** Aynı Yönetmeliğin geçici birinci maddesinin birinci fıkrası aşağıdaki şekilde değiştirilmiştir.  “ (1) Bu Yönetmeliğin yürürlük tarihinden önce onaylanan Satış Sonrası Hizmet Yeterlilik Belgeleri onay tarihinden itibaren bir yıl geçerlidir.” | Halihazırda alınmış olan satış sonrası hizmet yeterlilik belgelerinin geçerlilik süreleri değişmemelidir.  Satış Sonrası Hizmet Yeterlilik Belgeleri onay tarihinden itibaren bir yıl geçerli olması kısa bir süre olup, her sene yenilenme için harcanacak iş gücü ve maliyet üretici ve ithalatçıları zor duruma düşürecektir. Bu maliyet aynı zamanda tüketici açısından da dezavantajlı olup ürünlerde fiyat artışına sebep olabilecektir. Sürenin iki sene olarak değiştirilmesi talep edilmektedir. | Bu Yönetmeliğin yürürlük tarihinden itibaren alınacak olan Satış Sonrası Hizmet Yeterlilik Belgeleri onay tarihinden itibaren ~~bir~~ iki yıl geçerlidir. |
| **MADDE 9**– Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren üç ay sonra yürürlüğe girer. | Tüm firmalarda hizmet yeterlilik belgesi süreçlerinde yenileme olabileceği için yürürlüğe giriş süresi için ek süre tanınması faydalı olacaktır. | **MADDE 9** – Bu Yönetmelik yayımı tarihinden itibaren ~~üç~~ altı ay sonra yürürlüğe girer. |
| Ek Ürünler Listesi  3.21 HAVA TEMİZLEYİCİLER VE NEMLENDİRİCİLER | Bu ürün grubu için net bir fonksiyonellik ya da teknik tarifinin yapılmasında yarar görülmektedir. |  |
| 4 SIHHİ TESİSAT ALET VE CİHAZLARI  4.3 MOTORLU SU POMPALARI  4.12 Lavabolar | Bu maddede belirtilen motorlu su pompalarının, beyaz eşya sektöründe yedek parça olarak hareket gören pompaları kapsayıp kapsamadığı netleştirilmelidir.  Listeye dahil edilen ‘Lavabolar’ ürün grubu için hizmet kapsamı net bir biçimde tariflenmelidir. | Maddenin yanına minimum güç ve/veya su debisi şartı eklenmelidir |
| Ek Ürünler Listesi  6 MOTORLAR  6.1 ELEKTRİK MOTORLARI | Hizmet verilecek ürünler listesinde;  “Elektrik motorları” sınıflandırmasının açıklamalı olmasında fayda görülmektedir. Zira tek başına herhangi bir hareket sağlamak için satılan elektrik motorları olduğu gibi ürünlerin içinde de değişik büyüklüklerde elektrik motorları vardır. Buradaki tanımdan; ev aletlerinin içindeki elektrik motoru anlaşılmamalıdır ( Örn; Çamaşır veya bulaşık makineleri için zaten belirtilmiş bir servis sayısı ve coğrafi bölge şartı ve azami tamir süresi belirlenmiş durumdadır. Bunlara ek olarak “elektrik motorları” için servise gerek olmadığı belirtilebilir). | Maddenin yanına minimum güç şartı eklenmelidir. |
| Ek Ürünler Listesi  3 ISITMA VE HAVALANDIRMA CİHAZLARI  3.1 KLİMALAR  3.13 TERMOSİFONLAR  3.15 VANTİLATÖRLER  3.16 DAVLUMBAZLAR  3.17 ASPİRATÖRLER | Ulaştırma, iletişim ve teknolojik gelişmeler sebebi ile “Coğrafi Bölge” şartının kaldırılması talep edilmektedir.  Birçok yedek parçanın yurtdışından gelmesi ve gümrüklerdeki kontrollerin uzamasından dolayı “Azami Tamir Süresi”nin artırılması talep edilmektedir. | Servis sayısı ve coğrafi bölge şartı: TOPLAM 20 SERVİS  Azami tamir süresi: 30 İŞ GÜNÜ |
| Ek Ürünler Listesi  4 SIHHİ TESİSAT ALET VE CİHAZLARI  4.2 SU ARITMA CİHAZLARI | Ulaştırma, iletişim ve teknolojik gelişmeler sebebi ile “Coğrafi Bölge” şartının kaldırılması talep edilmektedir.  Birçok yedek parçanın yurtdışından gelmesi ve gümrüklerdeki kontrollerin uzamasından dolayı “Azami Tamir Süresi”nin artırılması talep edilmektedir. | Servis sayısı ve coğrafi bölge şartı: TOPLAM 2 SERVİS  Azami tamir süresi: 30 İŞ GÜNÜ |
| Ek Ürünler Listesi  15 EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRİKLİ VE GAZLI CİHAZLAR  15.1 EV ALETLERİ  15.1.1 BUZDOLAPLARI  15.1.2 DERİN DONDURUCULAR  15.1.5 BULAŞIK MAKİNELERİ  15.1.6 ÇAMAŞIR MAKİNELERİ  15.1.7 ÇAMAŞIR KURUTMA MAKİNELERİ | Ulaştırma, iletişim ve teknolojik gelişmeler sebebi ile “Coğrafi Bölge” şartının kaldırılması talep edilmektedir.  Birçok yedek parçanın yurtdışından gelmesi ve gümrüklerdeki kontrollerin uzamasından dolayı “Azami Tamir Süresi”nin artırılması talep edilmektedir. | Servis sayısı ve coğrafi bölge şartı: TOPLAM 30 SERVİS  Azami tamir süresi: 30 İŞ GÜNÜ |
| Ek Ürünler Listesi  15 EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRİKLİ VE GAZLI CİHAZLAR  15.1 EV ALETLERİ  15.1.4 SU SEBİLLERİ | Ulaştırma, iletişim ve teknolojik gelişmeler sebebi ile “Coğrafi Bölge” şartının kaldırılması talep edilmektedir.  Birçok yedek parçanın yurtdışından gelmesi ve gümrüklerdeki kontrollerin uzamasından dolayı “Azami Tamir Süresi”nin artırılması talep edilmektedir. | Servis sayısı ve coğrafi bölge şartı: TOPLAM 7 SERVİS  Azami tamir süresi: 30 İŞ GÜNÜ |
| Ek Ürünler Listesi  15 EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRİKLİ VE GAZLI CİHAZLAR  15.1 EV ALETLERİ  15.1.8 ELEKTRİKLİ SÜPÜRGELER  15.1.16 ÜTÜLER | Ulaştırma, iletişim ve teknolojik gelişmeler sebebi ile “Coğrafi Bölge” şartının kaldırılması talep edilmektedir.  Birçok yedek parçanın yurtdışından gelmesi ve gümrüklerdeki kontrollerin uzamasından dolayı “Azami Tamir Süresi”nin artırılması talep edilmektedir. | Servis sayısı ve coğrafi bölge şartı: TOPLAM 15 SERVİS  Azami tamir süresi: 30 İŞ GÜNÜ |
| Ek Ürünler Listesi  15 EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRİKLİ VE GAZLI CİHAZLAR  15.1 EV ALETLERİ  15.1.9 FIRINLAR  15.1.10 OCAKLAR  15.1.11 MİKRODALGA FIRINLAR | Ulaştırma, iletişim ve teknolojik gelişmeler sebebi ile “Coğrafi Bölge” şartının kaldırılması talep edilmektedir.  Bir çok yedek parçanın yurtdışından gelmesi ve gümrüklerdeki kontrollerin uzamasından dolayı “Azami Tamir Süresi”nin artırılması talep edilmektedir. | Servis sayısı ve coğrafi bölge şartı: TOPLAM 20 SERVİS  Azami tamir süresi: 30 İŞ GÜNÜ |
| Ek Ürünler Listesi  15 EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRİKLİ VE GAZLI CİHAZLAR  15.2 KİŞİSEL BAKIM ÜRÜNLERİ (PİLLİ ÜRÜNLER HARİÇ)  15.2.1 SAÇ KESME MAKİNELERİ  15.2.2 SAÇ ŞEKİLLENDİRME CİHAZLARI  15.2.3 SAÇ KURUTMA MAKİNELERİ  15.2.4 ELEKTRİKLİ TRAŞ MAKİNELERİ  15.2.5 EPİLASYON CİHAZLARI  15.2.6 SAKAL BIYIK KESME VE DÜZELTME MAKİNELERİ | Ulaştırma, iletişim ve teknolojik gelişmeler sebebi ile “Coğrafi Bölge” şartının kaldırılması talep edilmektedir.  Bir çok yedek parçanın yurtdışından gelmesi ve gümrüklerdeki kontrollerin uzamasından dolayı “Azami Tamir Süresi”nin artırılması talep edilmektedir. | Servis sayısı ve coğrafi bölge şartı: TOPLAM 15 SERVİS  Azami tamir süresi: 30 İŞ GÜNÜ |
| Ek Ürünler Listesi  15 EV VE BENZERİ YERLERDE KULLANILAN ELEKTRİKLİ VE GAZLI CİHAZLAR  15.3 BESİN HAZIRLAYICI CİHAZ ve MAKİNELER  Tamamı | Ulaştırma, iletişim ve teknolojik gelişmeler sebebi ile “Coğrafi Bölge” şartının kaldırılması talep edilmektedir.  Bir çok yedek parçanın yurtdışından gelmesi ve gümrüklerdeki kontrollerin uzamasından dolayı “Azami Tamir Süresi”nin artırılması talep edilmektedir. | Servis sayısı ve coğrafi bölge şartı: TOPLAM 15 SERVİS  Azami tamir süresi: 30 İŞ GÜNÜ |
| Ek Ürünler Listesi  17 Ahşap ve Metal Mobilyalar | Mobilya kapsamında sayılamayacak küçük tabure vs. tipi ürünleri için yedek parça talepleri karşılanamadığından sorun oluşabilmektedir. | Bu ürün grubu için detaylı bir tarif yapılması, küçük çaplı ürün gruplarının hariç tutulması gerekmektedir. |