

HAKLARIMIZI NASIL KORURUZ

MODÜL 7



Funded by the Erasmus+ Programme of the European Union. However, European Commission and Turkish National Agency cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Bu modüldeki konular

1. Tüketici hakları nedir?
2. Tüketici hakları neden var?
3. Neden tüketici haklarını öğrenmeliyiz?
4. Tüketiciler olarak haklarımız neler?
5. Tüketiciler olarak haklarımız nasıl korunuyor?

Değerli katılımcılar,

Finansal Okuryazarlık programının yedinci modülüne hoş geldiniz.

Bu modülde tüketiciler olarak haklarımızı nasıl koruyacağımızı öğreneceğiz.

Günlük hayatımızda her gün olumlu ya da olumsuz sonuçları olan finansal kararlar veririz. Tüketiciler olarak haklarımızı öğrendiğimizde farkındalığımızı artırarak kendimizi dolandırıcılık gibi zararlı ticari uygulamalardan koruyabiliriz.

Bu modülde ilk olarak tüketici haklarının ne demek olduğunu öğreneceğiz. Tüketici hakları ile ilgili kavramları ele alacağız.

Sonra, tüketici haklarının neden var olduğunu kavrayacağız.

Daha sonra, tüketiciler olarak haklarımızı nasıl koruyacağımızı neden öğrenmemiz gerektiğini ele alacağız. Bu hususta, kazanımlarımıza odaklanacağız. Haklarımızı nasıl koruyacağımızı öğrenmemiz kendimizi dolandırıcılıktan nasıl koruyacağımıza ve finansal kararlarımızın sonuçlarına yönelik farkındalığımızı artırmaya katkıda bulunacaktır.

Hemen sonrasında, tüketiciler olarak haklarımızın neler olduğunu öğreneceğiz. Tüketici haklarının nasıl geliştiğini, Birleşmiş Milletler Tüketicinin Korunması Rehberi'ni ve evrensel tüketici haklarını öğreneceğiz.

Son olarak, tüketiciler olarak haklarımızın nasıl korunduğunu anlayacağız. Türkiye örneğine odaklanacağız.

Tüketiciler olarak haklarımızın nasıl korunduğunu anlamak için tüketici, müşteri, tüketici hakları ve tüketicinin korunması kavramlarının anlamlarını öğrenmemiz gerekir.

Haydi, bu kavramları açıklayalım.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-00005849

Tüketici 	Müşteri 	Haklar
Tüketici Hakları 		Tüketicinin Korunması

Tüketici ve Müşteri

Haydi gelin tüketici ile başlayalım.

Günlük yaşamlarımızda hayatta kalabilmek için yiyecek, su ve barınma gibi ihtiyaçlarımız vardır. Dolayısıyla, varoluşumuzun başlangıcından beri tüketiciyiz. Modern yaşamlarımızda, ihtiyaçlarımız ve isteklerimiz vardır. Tüketim, temel ihtiyaçlarımızı karşılamamın ötesinde bir yaşam tarzı haline geldi. Günlük yaşamlarımızda tüketimle ilgili bir şeyleri satın alıp almamak ya da kullanıp kullanmamak ile ilgili kararlar veririz. Tüketici mal veya hizmetleri kişisel amaçlarla satın alan ve kullanan kişidir. Mal veya hizmetleri satın alan ve kullanan her kişi bir tüketici değildir. Mal veya hizmetleri üretim amacıyla ya da alıp yeniden satım yoluyla gelir elde etmek amacıyla satın alan kişiler tüketici değildir.

Tüketici ve müşteri kavramları çoğu zaman birbirinin yerine geçecek şekilde kullanılmaktadır. Mal veya hizmetleri kendi kişisel amaçlarımız için satın alıp kullandığımızda hem müşteri hem de tüketiciyizdir. Örneğin, bir yemek satın alıp kendimiz yediğimizde hem müşteri hem de tüketiciyizdir. Bazen, bir grup da tüketici olabilir. Örneğin, bir televizyon satın aldığımızda ve bu televizyonu ailecek kullandığımızda biz müşteri oluruz ve tüm ailemiz de tüketici olur. Ancak, tüketicilerin müşteri olmadığı yani malları kendilerinin satın almadığı durumlar da vardır. Örneğin, ebeveynler çocukları için kıyafet ya da ayakkabı satın alabilir. Bu durumda, ebeveynler müşteridir ve çocukları da tüketicidir. Evcil hayvan sahiplerinin kedileri için mama ya da kedi kumu satın alması bir diğer örnektir. Bu durumda, evcil hayvan sahibi müşteridir, kedi ise tüketicidir. Ayrıca, şirketler kağıt ve yazıcı satın alabilir. Bu durumda, şirket müşteridir ve kağıtlar ile yazıcıları kullanan çalışanları da tüketicidir.



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Haklar

Hak kavramı hukukun temel unsurlarından biridir.

Haklar hukuk tarafından kabul edilen ve korunan kişisel menfaatlerimizdir.

Ulusal hukuk sistemlerimiz tarafından korunan vatandaşlık hakları gibi çeşitli haklarımız vardır. Her devlet kendine özgü yasalara sahip olduğu için bu haklar ülkeden ülkeye değişir.

Ayrıca hepimizin insanlık ve onurunu koruyan ortak insan haklarımız vardır.

Ancak, haklarımız hukuk tarafından korunsun da suistimal ve ihlal edilmeye açıktır. Bir suistimal ya da ihlal durumunda, adaleti nerede arayacağımızı ve hakkımızı nasıl koruyacağımızı bilmemiz gerekir.

Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması

Günümüz dünyasında malların ve hizmetlerin tüketimi için birçok seçeneğimiz bulunmaktadır. Piyasada, satıcılar ilginç için rekabet ederler ve mal ve hizmetlerini satın almamız için seçimlerimizi hedef alırlar. Böylelikle, tüketiciler olarak satıcıların çeşitli etkilerine maruz kalırız. Biz tüketiciler olarak satıcılardan daha savunmasız durumdayız. Satın almaya yönelik kararlarımızı satıcıların mal ve hizmetleri ile ilgili bize verdikleri bilgiye dayalı olarak veririz. Bu bilginin güvenilir, açık ve tutarlı olmasını bekleriz. Bu sebeple, bir şeyler satın aldığımızda paramızın karşılığı olarak çıkarlarımıza en iyi şekilde hizmet edecek doğru kullanımı, kaliteyi ve değeri almayı bekleriz. Ancak, hile gibi adil olmayan ticari uygulamalar ya da sorunlarla karşılaşmamız mümkündür. Tüketiciyi koruma kanunları altında düzenlenmiş haklarımız vardır. Yasal olarak tüketici olarak tanımlandığımızda korumaya da sahip oluruz. Bu hususta, tüketici teriminin ortak bir tanımı olmadığını ve tanımların ülkeden ülkeye değişebileceğini dikkate almalıyız.

Bir bisiklet aldığımızı ve bu bisikletin reklamının yanıltıcı olduğunu ve reklamı yapıldan daha düşük bir kaliteye sahip olduğunu düşünelim. Bu bizim bilgi edinme hakkımıza aykırıdır. Bu durum söz konusu olduğunda, satıcı para iadesi ya da değişim yapmak zorundadır. Bu bizim tazmin (zararların giderilmesi) hakkımızdır. Bu modülde, bu hakları daha detaylı öğreneceğiz. Eğer satıcı para iadesi ya da değişim yapmayı reddederse, tüketiciler olarak biz korumaya ihtiyaç duyarız. Bu noktada, devletler tüketiciler olarak haklarımızı korumak için politikalar, yasalar ve düzenlemeler yoluyla müdahale etmek zorundadır. Mal ve hizmetleri satın alma, kullanma ve satıcılarla ticari ilişkilerimizde tüketiciler olarak adil muamele görüp görmediğimizi denetlerler.

Tüketicinin korunması öncelikle tüketiciler olarak haklarımızla ve işletmelerin sorumlulukları ile ilgili eğitilmemizle ilgilidir. Örneğin, bir malı ya da hizmeti satın almaya yönelik kararımızı verirken iyi bilgilendirilmiş olmaya hakkımız vardır. Yanıltıcı satışlara, ayıplı mallara ve



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-I-TROI-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

dolandırıcılığa karşı korunmaya hakkımız vardır. Gerektiğinde etkili mekanizmalara erişmeye hakkımız vardır. Bizi adil olmayan ticari uygulamalara karşı koruyan ceza, yaptırım, lisans iptali ve iade gibi mekanizmalar bulunmaktadır. Tüketicinin korunması işletmeleri eylemlerinden sorumlu tutarak refahımızın ve çıkarlarımızın devamlılığını sağlar.

Tüketici Hakları Neden Var?

Malları ve hizmetleri ihtiyaç ve isteklerimiz için satın alırız.

Üreticiler ve tedarikçiler bu mal ve hizmetleri para kazanmak için temin ederler. Bazen eksik ya da yanlış bilgi vererek bizi yanlış yönlendirebilirler. Bu durum bize çeşitli yollarla zarar verebilir.

Tüketici hakları böyle durumlarda çıkarlarımızı ve refahımızı korumak için vardır. Bu sebeple, istismara, dolandırıcılığa ve adil olmayan uygulamalara karşı korunmak için tüketici haklarına ihtiyacımız vardır.

Neden Tüketici Haklarını Öğrenmeliyiz?

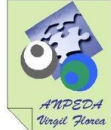
Her gün tüketiciler olarak karar veririz. Mal ve hizmet satın alır ve onları tüketiriz. Bu kararlardan sorumlu olan bizleriz. Ayrıca, bu kararların sonuçlarını deneyimleyen de bizleriz. Bu sebeple, tüketiciler olarak haklarımızın temellerini bilmek önemlidir.

Satıcılar tüketiciler olarak bizden çok daha örgütlü ve bilgilidir. Bu yüzden, haklarımızı nasıl koruyacağımızı öğrenmemiz gerekir.

Haklarımızı bildiğimiz zaman, yüksek kaliteli mal ve hizmetler edineceğimizi garanti altına alırız. Çıkarlarımız, ihtiyaçlarımız ve tercihlerimizle uyumlu bilgiye dayalı kararlar alırız.

Tüketiciler olarak haklarımızı öğrendiğimizde, adil olmayan ve yanıltıcı ticari eylemlere karşı uygun yollara başvurabiliriz. Böylelikle, satıcılar onları eylemlerinden sorumlu tutarak haklarımızı talep edebileceğimizi bilecektir. Bu durum da satıcıları malları konusunda adil ve şeffaf olmaya ve yüksek standart düzeyini korumaya teşvik eder.

Adil olmayan ve aldatıcı uygulamalara karşı uygun mekanizmaları bilmek finansal refahımızı ve dirençliliğimizi korumamıza yardımcı olur.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-00005849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Tüketici Haklarının Gelişimi

Tüketici haklarının korunması kavramı ve gerekli yasal adımlar ilk kez 19. yüzyılda Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) geliştirilmiştir. Tüketicilerin korunmasına ilişkin ilk haklar bildirgesi yine ilk kez 1962 yılında ABD'de ilan edilmiştir. Dört temel tüketici hakkını tanıtmıştır. Bu haklar:

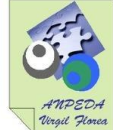
- Güvenlik hakkı
- Bilgi edinme hakkı
- Seçme hakkı
- Sesini duyurma (temsil edilme) hakkı

Bu tarihten itibaren tüketici haklarının korunmasına ilişkin gelişmeler devam etmiştir.



1975 yılında, Avrupa Birliği (AB) tüketicinin korunması için ortak programını oluşturarak beş temel tüketici hakkını belirledi. Bu haklar:

- Sağlığın ve güvenliğin korunması hakkı
- Ekonomik çıkarların korunması hakkı
- Tazmin hakkı
- Bilgi ve eğitim hakkı
- Temsil edilme hakkı, yani, sesini duyurma hakkı.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

1975 yılında Birleşmiş Milletler (BM) tüketici haklarını uluslararası düzeyde korumak için çalışmalarına başlamıştır. 1985 yılında BM Tüketicinin Korunması Rehberi'ni kabul ederek 2015 yılında revize etmiştir. Rehber üye devletlerin güçlü tüketici hakları koruma politikaları geliştirmeleri ve birtakım ihtiyaçları karşılamak için evrensel bir çerçeve görevi görmektedir. Bu ihtiyaçlardan bazıları şu şekildedir:

- Tüketicilerin temel mal ve hizmetlere erişimi
- Savunmasız ve dezavantajlı tüketicilerin korunması
- Tüketicilerin sağlık ve güvenliklerine yönelik tehlikelerden korunması
- Tüketicilerin bireysel istek ve ihtiyaçlarına uygun bilinçli seçimler yapmalarını sağlayacak yeterli bilgiye erişimi.



Evrensel Tüketici Hakları

Bu uluslararası gelişmelerin ışığında bugün BM tarafından oybirliği ile kabul edilmiş sekiz evrensel tüketici hakkına sahibiz. Gelin haklarımızı öğrenelim.



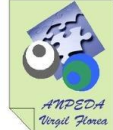
VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-I-TROI-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

- 1) Yeterli yemek, su, giysi, barınma ve sağlık gibi temel ihtiyaçları karşılama hakkı.
- 2) Güvenlik hakkı, sağlığımız ya da hayatımız için güvenli olmayan mal ve hizmetlerden korunma hakkımızdır. Malları ve hizmetleri amaçlarına ve kullanım koşullarına uygun kullandığımız sürece zarar görmemeyi bekleriz.
- 3) Tercihle bulunma hakkı, uygun fiyata ve iyi kalitede çok çeşitli mal ve hizmet seçeneğine sahip olmaktır. Bu hak bütçemize ve ihtiyaçlarımıza uygun mal ve hizmetlere erişmemizi sağlar.
- 4) Bilgilendirilme hakkı, mal ve hizmetler ile ilgili yeterli, doğru ve tam bilgiye sahip olma hakkımızdır. Böylelikle, yanıltıcı ve aldatıcı etiketlendirme ve reklamcılığa karşı korunmayı bekleriz.
- 5) Eğitilme hakkı, bir şeyler satın alırken bilinçli seçimler yapabilmek için tüketiciler olarak haklarımızla ilgili yeterli bilgiye sahip olma hakkımızdır. Ayrıca, ihlaller ile karşılaştığımız durumlarda haklarımızı nasıl kullanacağımızı bilmemizi de kapsamaktadır.
- 6) Tazmin hakkı, satın aldığımız mal ve hizmetlerle ilgili ekonomik zararların giderilmesi, tamiri ya da değiştirilmesini kapsayan hakkımızdır. Örneğin, satın aldığımız mal düzgün bir şekilde çalışmazsa, bu malı iade etme ya da yenisiyle değiştirme hakkımız vardır. Satıcının zararımızı tazmin etmemesi durumunda, bu hak kapsamında tüketiciler olarak tüketici mahkemelerine ya da tüketici hakem heyetlerine başvurabiliriz.
- 7) Sesini duyurma hakkı, devletimizin yasa ve düzenlemelerde tüketici haklarını ve korunmasını göz önünde bulundurmasına yönelik beklentimizdir. Bu hak ayrıca tüketiciler olarak örgütlenme hakkımızla ilişkilidir. Aynı zamanda satın aldığımız mal ve hizmetlerle ilgili memnuniyetsizlik durumunda şikayette bulunma hakkımızı da kapsamaktadır.
- 8) Sağlıklı bir çevre hakkı, sağlığımız ve gelecek nesiller için güvenli ve tehdit oluşturmayan bir çevrede yaşama hakkımızdır. Örneğin, güvenli, sağlıklı ve hava, su, toprak ve gürültü kirliliğinin olmadığı ekolojik olarak dengeli bir çevrede yaşamayı ve çalışmayı talep etme hakkımız vardır. Bu hak kapsamında tüm insanlar tüketicidir. Bu aynı zamanda bizim tüketiciler olarak malları satın alıp tüketirken çevreye saygı duyma ve sürdürülebilirliğe yönelik sorumluluğumuzdur.



VSL on Finance
Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-00005849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Türkiye’de Tüketici Haklarının Korunması

Türkiye’de tüketicilerin korunması Anayasa’nın 172.maddesinde düzenlenmiştir. Buna göre, devlet tüketicileri koruyucu ve bilgilendirici tedbirler almaya yönelik görev ve sorumluluk üstlenmiştir.

1995 yılında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un yürürlüğe girmesine kadar çok sayıda düzenleme ile tüketicilerin korunmasına yönelik adımlar atılmıştır. Ancak, bu kanun ile Türkiye’de tüketiciler ilk defa yasal haklar elde etmiştir.

Bu kanun, evrensel tüketici haklarına uygun şekilde tüketicinin güvenlik hakkını, ekonomik çıkarlarını korumayı, bilgilendirilme ve eğitilme hakkını, zararlarını tazmin etme hakkını ve güvenli bir çevrede yaşama hakkı ile örgütlenerek seslerini duyurma hakkını teşvik etmeyi amaçlamıştır.

AB’ye adaylık sürecinde Türkiye’de tüketici haklarının kapsamı genişletilerek 2003 yılında 4822 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girmiştir.

Kanunda zaman içerisinde değişiklik yapılarak günümüzde de yürürlükte olan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 2013 yılında kabul edilmiş ve AB düzenlemeleri ile daha uyumlu hale gelmiştir.

Biz Türkiye’deki tüketiciler bu kanun ile tüketici haklarımızın kullanılmasına yönelik kurumsal haklar da elde etmiş olduk.

Ticaret Bakanlığı bünyesinde Tüketici Konseyi, tüketiciler olarak karşılaştığımız sorunların evrensel tüketici haklarına uygun olarak çözümlenmesi için gerekli tedbirlerin alınmasının araştırılması amacıyla oluşturulmuştur. Tüketici Konseyi’ne kamu kurumlarının yanı sıra sivil toplum kuruluşları da katılmaktadır. Böylelikle, tüketiciler olarak örgütlenme hakkımız kapsamında Konsey kararlarının alınmasında yer alabiliriz.

Türkiye’deki sivil tüketici örgütlerinden bazıları şunlardır:

- Tüketici Hakları Derneği
- Tüketiciyi Koruma ve Dayanışma Birliği Derneği
- Tüketiciyi Koruma Derneği

ALO 175 Tüketici Danışma Hattı’nı arayarak tüketiciler olarak karşılaştığımız sorunları çözmek için nereye başvurmamız gerektiğini öğrenebilir, sağlığınıza, can ve mal güvenliğimize tehdit oluşturan ürünleri ve üreticileri ile satıcılarını ihbar edebiliriz.

Tüketici Hakem Heyetleri, tüketiciler olarak bize yönelik uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıkların çözülmesi için başvurabileceğimiz bir merciidir. Tüketici hakem heyetlerine başvurabilmemiz için her yıl tüketici uyuşmazlıklarının değeri açısından bir tutar belirlenmektedir. Bu tutarın üzerindeki tüketici uyuşmazlıkları için arabuluculuk kurumuna ve



VSL on Finance
Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849



"Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education Project" is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

tüketici mahkemelerine başvurmamız gerekir. Bazı istisnalar dışında tüketici mahkemelerinde dava açmadan önce arabuluculuk kurumuna gidilmesi zorunludur.

Tüketici Mahkemeleri, tüketiciler olarak bizlere yönelik her türlü uygulamadan kaynaklı yaşadığımız uyuşmazlıkların çözümüne bakmakla görevli mahkemelerdir. Uyuşmazlığın parasal miktarının nereye başvurmamız gerektiğinde belirleyici olduğunu unutmayalım!

Ayrıca haklarımızı arayabilmemiz için satın aldığımız mal ve hizmete ilişkin biz tüketiciler ile satıcılar arasında hukuki bir işlem olması gerektiğini unutmayalım!

Bilinçli bir tüketici olarak Ticaret Bakanlığı'nın Tüketici Ödülleri'nden birini kazanabiliriz!

Neler Öğrendik?

- TÜKETİCİ HAKLARI İLE İLGİLİ KAVRAMLAR
- TÜKETİCİLER OLARAK HAKLARIMIZ
- HAKLARIMIZIN KORUNMASI



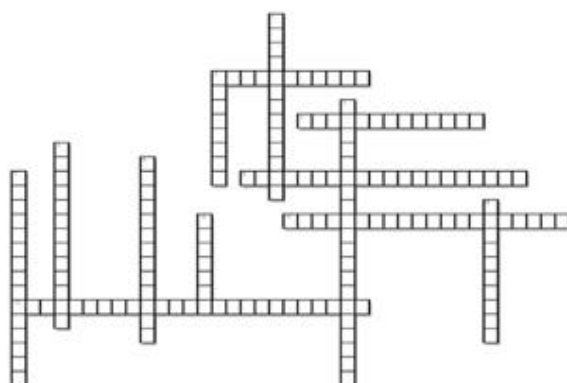
Bu modülde tüketici, müşteri, haklar, tüketici hakları ve tüketicinin korunması gibi temel kavramları öğrendik.

Neden tüketici haklarına sahip olduğumuzu ve neden tüketici haklarımızı öğrenmemiz gerektiğini işledik.

Tüketiciler olarak haklarımızın nasıl geliştiğinin ve evrensel tüketici haklarının yanı sıra Türkiye'de haklarımızın nasıl korunduğunu öğrendik.

Haydi aşağıdaki bulmacayı çözelim.

Haklarımızı Nasıl Koruruz Bulmaca



Kelimeler:
Tüketici
Müşteri
Tüketici hakları
Amerika Birleşik Devletleri
Tüketicinin korunması
Temel ihtiyaçlar

Güvenlik hakkı
Tercihle bulunma hakkı
Bilgilendirilme hakkı
Eğitime hakkı
Tazmin hakkı
Sesini duyurma
Sağlıklı çevre

Yukarıdan Aşağıya

- 1 Tüketici haklarını öğrenme hakkımızdır.
- 2 Mal veya hizmetleri kişisel amaçlarla satın alan ve kullanan kişidir.
- 3 ... karşılması hakkımızdır.
- 5 ... de yaşama hakkımız vardır.
- 6 Tüketiciler olarak çıkarlarımızın ve şikayetlerimizin temli edilmesine hakkımız vardır. Bu bizim ... hakkımızdır.
- 7 Piyasada mal ve hizmetleri satın alırken çıkarlarımızı ve refahımızı korumak için vardır.
- 9 Bu hak ekonomik çıkarlarımızı korur.
- 10 Mal veya hizmetleri bir başkasının kullanımını için satın alan kişidir.

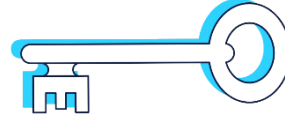
Soldan Sağa

- 2 Bu hak sayesinde ledeler için ekonomik tazmin alabiliriz.
- 4 Güvenli olmayan mal ve hizmetlerden korunma hakkımızdır.
- 8 BM ... Rehberi
- 11 Mal ve hizmetleri satın almadan önce yeterli bilgiye sahip olma hakkımızdır.
- 12 Tüketici haklarının korunması kavramı ve gerekli yasal adımlar ilk kez ... nde geliştirilmiştir.

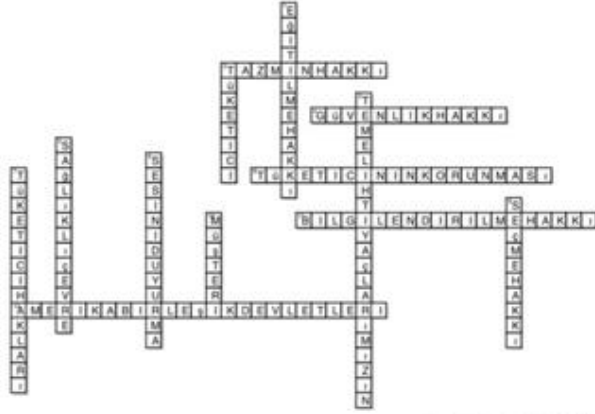


VSL on Finance
Financial Literacy for Accessible and Inclusive Vocational Education
2022-1-TR01-KA220-VET-000085849

- Cevaplar aşağıda. Kaç doğrumuz var?



Hakkımızın Nasıl Korunur Bulmaca



Soldan Sağa

- 2 Bu hak sayesinde tadelar için ekonomik tazmin alabiliriz.
- 4 Güverli olmayan mal ve hizmetlerden korunma hakkımızdır.
- 8 BM ... Rehberi
- 11 Mal ve hizmetleri satın almadan önce yeterli bilgiye sahip olma hakkımızdır.
- 12 Tüketici haklarının korunması kavramı ve gerekli yasal adımlar ilk kez ... nde geliştirilmiştir.

Yukardan Aşağıya

- 1 Tüketici haklarını öğrenme hakkımızdır.
- 2 Mal veya hizmetleri kişisel amaçlarla satın alan ve kullanan kişidir.
- 3 ... karışması hakkımızdır.
- 4 ... da yaşam hakkımız vardır.
- 5 Tüketiciler olarak çıkarılmadan ve şikayetlerimizin temsili edilmesine hakkımız vardır. Bu bizim ... hakkımızdır.
- 7 Pratikte mal ve hizmetleri satın alırken çıkarılmamız ve refahımızı korumak için vardır.
- 9 Bu hak ekonomik çıkarlarımızı korur.
- 10 Mal veya hizmetleri bir başkasının kullanımını satın alan kişidir.



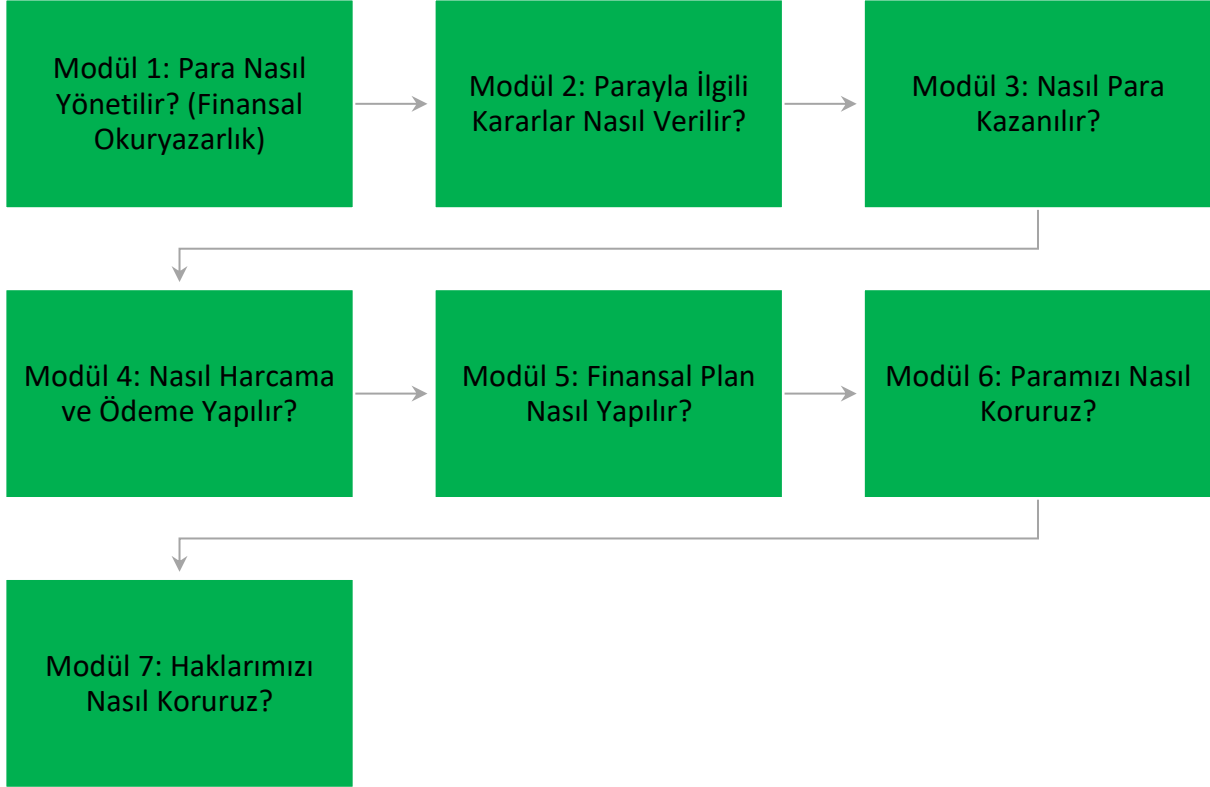


Co-funded by
the European Union



"Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education Project" is
licensed under a Creative Commons
Attribution 4.0 International License.

Tebrikler – Modül 7 ✓



- Finansal okuryazarlık kavramları ve hayatımızdaki uygulamaları bu programın farklı modüllerinde detaylı olarak ele alındı.
- Tebrikler, tüketiciler olarak haklarımızı nasıl koruyacağımızı ele aldığımız son modülü tamamladık.



VSL on Finance

Financial Literacy for Accessible and
Inclusive Vocational Education
2022-I-TRO1-KA220-VET-000085849