

## COVID-19 SALGINI KAPSAMINDA TÜKETİCİLERİN KORUNMASINA İLİŞKİN ALINAN TEDBİRLER

Mustafa YAVUZ\*

### ÖZ

Covid-19 salgınının pandemi ilan edilmesi ve tüm dünyayı etkisi altına alması sonrasında ülkemizde de bu salgının yayılmasının önlenmesi ve halk sağlığının korunması amacıyla bazı tedbirler alınmıştır. Ancak, bu tedbirlerin doğal bir sonucu olarak bazı tüketici haklarının kullanımında zorluklar yaşanmış veya imkansızlıklarla karşılaşmıştır. Söz konusu olumsuz durumların giderilmesi ya da etkilerinin en aza indirilmesi için birtakım düzenlemeler yapılmış ve idari makamlarca bazı kararlar alınmıştır. İşte bu çalışmada, Covid-19 salgını kapsamında tüketicilerin korunmasına dair alınan tedbirler tüm yönleriyle incelenmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** COVID-19, pandemi, tüketici, tüketici hakları, paket tur sözleşmesi, tüketici hakem heyeti.

### 1. GİRİŞ

2019 Aralık ayında Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkan ve kısa süre içinde tüm dünyaya yayılan COVID-19 virüsü ülkemizde ilk defa 10 Mart 2020 tarihinde görülmüş ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11 Mart 2020 tarihinde pandemi olarak ilan edilmiştir. Kolayca bulaşabilen bir virüs olması nedeniyle ülkeler virüsün hızla yayılmasını önlemek için çeşitli tedbirler almıştır. Ülkemizde de ilk vakanın görüldüğü tarihten itibaren bu pandeminin yayılmasının engellenmesi ve halkın sağlığının korunması amacıyla sokağa çıkma yasağı, kapalı veya açık ortamda yapılan toplantıların ertelenmesi, bazı işyerlerinin geçici olarak kapatılması, yurt dışı uçuş yasağı ve şehirlerarası seyahat yasağı gibi çeşitli tedbirler uygulanmıştır. Bu tedbirlerin doğrudan veya dolaylı olarak etkilediği kesimlerden birisini de "tüketiciler" oluşturmaktadır.

Esasen toplumda herkes bir tüketicidir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda(T.C. Yasalar, 28.11.2013) tüketici, '*ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi*' olarak tanımlanmıştır. Bu bağlamda, zayıf ve güçsüz konumda bulunan tüketicilerin korunması ve hak ihlallerinin önüne geçilmesi amacıyla, koronavirüsün olumsuz etkilediği

\* Gümrük ve Ticaret Uzmanı

tarafından biri olarak tüketicileri ve bunların haklarını korumak üzere yasal ve ikincil düzenlemelerle birtakım tedbirler alınmıştır.

İşte bu çalışmada, COVID-19 salgını bağlamında tüketicilerin korunmasına ilişkin alınan tedbirler detaylı olarak açıklanmış ve incelenmiştir.

## **2. KORONAVİRÜS KAPSAMINDA TÜKETİCİLERİN KORUNMASINA DAİR ALINAN TEDBİRLER**

Tüm dünyaya etkisi altına alan koronavirüsle mücadelede alınan tedbirlerin hak kayıplarına yol açmasının engellenmesi amacıyla tüketicilere dönük bazı düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemeler aşağıda değerlendirilmiştir.

### **2.1. Tüketici Hakem Heyetlerinin Toplantılarının Ertelenmesi ve Bu Heyetlerin Faaliyetlerinde Uyulması Zorunlu Bazı Sürelerin Durdurulması**

7226 sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun geçici 1. maddesinde, usul hükmü içeren kanunlarda taraflar bakımından belirlenen sürelerin 13.03.2020 (bu tarih dâhil) tarihinden itibaren 30.04.2020 (bu tarih dâhil) tarihine kadar duracağı, söz konusu sürelerin durma süresinin sona erdiği günü takip eden günden itibaren tekrar işlemeye başlayacağı, Cumhurbaşkanının durma süresini altı ayı geçmemek üzere bir kez uzatabileceği ve bu döneme ilişkin kapsamı daraltabileceği hükme bağlanmıştır.

Söz konusu düzenleme uyarınca, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna istinaden yürürlüğe koyulan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğine göre, tüketici hakem heyetleri tarafından ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan istenen bilgi ve belgelerin bu heyetlere sunulması için verilen süreler de 7226 sayılı Kanun uyarınca durdurulmuştur.

Hal böyle iken, mezkûr Kanunda yer alan diğer sürelerin durdurulması ve koronavirüs tedbirleri nedeniyle tüketici hakem heyeti toplantılarının yapılamamasında dolayı oluşabilecek başka hak kayıplarının önlenmesi amacıyla düzenleme yapılma gereği hâsıl olmuştur. Bu çerçevede, Ticaret Bakanlığı tarafından 10 Nisan 2020 tarihinde Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde değişiklik yapılmıştır.(Ticaret Bakanlığı, 10.04.2020) Anılan Yönetmeliğe eklenen “Toplantıların ve bazı sürelerin durdurulması” başlıklı geçici 3. maddesi ile tüketici hakem heyetlerinin toplantılarının yapılması ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerinde uymak zorunda oldukları bazı sürelerin işlemesi 30 Nisan 2020 tarihine kadar durdurulmuştur. Ancak,

Covid-19 salgın hastalığının yayılma riskinin devam etmesi nedeniyle, 02.05.2020 tarihinde aynı Yönetmelikle yapılan değişiklikle, tüketici hakem heyetlerinin toplantılarının yapılmasının ertelenmesi ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerinde uymak zorunda oldukları bazı sürelerin durdurulması bu sefer 15 Haziran 2020 tarihine kadar uzatılmıştır.(Ticaret Bakanlığı, 02.05.2020)

Tüketici hakem heyetlerine ilişkin durdurulan süreler; bahsi heyetler tarafından ilgili kişilerden istenen bilgi ve belgelerin sunulması için verilen süreler, bilirkişilere raporlarını hazırlamaları için verilen süreler ve tüketici hakem heyetleri kararlarının taraflara tebliğ edilmesi için belirlenen sürelerdir. Yukarıda açıklandığı üzere, bu süreler 13.03.2020-15.06.2020 tarihleri arası (bu tarihler dâhil) dönem için durdurulmuştur. Ayrıca, aynı tarih aralığında tüketici hakem heyetleri toplantılarının yapılması da ertelenmiştir.

Öte yandan, tüketici hakem heyetlerince istenen bilgi ve belgelerin sunulması için verilen süreler, durma süresinin sona erdiği (15.06.2020) tarihi takip eden günden itibaren işlemeye başlamaktadır. Bununla birlikte, bilgi ve belgelerin sunulması için verilen sürelerin bitimine durma süresinin başladığı tarih itibarıyla on beş gün ve daha az kalmış ise, bu süreler durma süresinin sona erdiği günü takip eden günden başlamak üzere on beş gün uzayacaktır.

## **2.2. Paket Tur Sözleşmelerinin Feshinde Koronavirüsün Mücbir Sebep Olarak Kabulü ve Bedel İadelerinin Yapılma Esasları**

Tüm dünyayı etkisi altına alan koronavirüs salgını, hayatın günlük akışını ve dolayısıyla tüketicilerin daha önceden satın almış olduğu paket turları olumsuz yönde etkilemiştir. Paket tur sözleşmeleri, paket tur düzenleyicileri veya aracıları tarafından ulaştırma, konaklama ve başka turizm hizmetlerinden en az ikisinin birlikte, her şeyin dâhil olduğu fiyatla satılan veya satımı vaat edilen ve hizmetin yirmi dört saatten uzun bir süreyi kapsadığı veya gecelik konaklamayı içerdiği sözleşmeler olarak tanımlanmaktadır.

6502 sayılı Kanun ve Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği(Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, 14.01.2015) ile tüketicilere, satın aldıkları bir paket tura mücbir sebep hali veya herhangi bir sebeple katılmaktan vazgeçerek sözleşmeyi feshetme hakkı tanınmıştır. Bu doğrultuda, Ticaret Bakanlığınca, satın alınan paket turun uçuşları durdurulan veya seyahat uyarısında bulunulan bir ülkeye yönelik olması halinde anılan durumun mücbir sebep olarak değerlendirileceği ve bu doğrultuda tüketicinin seyahatine 30 günden az bir süre kalsa da paket

tur sözleşmesini koronavirüs salgını nedeniyle feshedebileceği kamuoyuna açıklanmıştır. (<https://ticaret.gov.tr/haberler/bakan-pekcandan-koronavirus-nedeniyle-paket-tur-iptali-aciklamasi> Erişim Tarihi 15.05.2020)

Bununla birlikte, yeni tip koronavirüs salgınının olumsuz etkileri dolayısıyla paket tur sözleşmelerinin taraflarından olan seyahat acenteleri bakımından daha önce satışı yapılan paket turlara ilişkin uçuş bedellerinin hava taşıma işletmelerine önemli bir kısmı ödenirken, salgının neden olduğu belirsizlik ortamında yeni tur satışı yapılamamasına bağlı olarak acentelerin ekonomik durumları bozulmuş ve tüketicilerin kesinti sonrası yapılması gereken bedel iadesi talepleri 14 günlük süre içinde karşılanamamıştır. Bu durum, seyahat acentelerini ekonomik açıdan güç duruma sokmak suretiyle nihayetinde tüketicinin alacaklarının tahsilini tümüyle imkansız kılması ve mağduriyetleri artırması mevzu bahis olmuştur.

Buradan hareketle, Ticaret Bakanlığı tarafından Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde değişikliğe gidilmiştir.(Ticaret Bakanlığı, 15.05.2020) Adı geçen Yönetmeliğe eklenen geçici 1. maddede; paket tur sözleşmesinin feshi kapsamında yapılan bedel iadelerinin, fesih bildiriminin paket tur düzenleyicisi veya aracısına ulaşmasından itibaren on dört gün içerisinde yapılmasının esas olduğu; ancak, COVID-19 salgını nedeniyle, 05.02.2020 tarihinden itibaren ifası öngörülen ve hava yolu ile ulaştırma içeren paket tur sözleşmelerine ilişkin bedel iadelerinde, paket tur düzenleyicisi veya aracısı tarafından hava taşıma işletmelerine ödenip belgelendirilen uçuş bedelinin, uçuş yasağı kalktıktan sonraki altmışıncı günü izleyen on dört gün içerisinde katılımcıya iade edileceği hükme bağlanmıştır. Bu hususta, seçimlik hak tanınarak, katılımcının bilgilendirilmesi ve açık onayının alınması koşuluyla, ödenmesi zorunlu vergi, harç ve benzeri yasal yükümlülüklerden doğan masraflar hariç olmak üzere katılımcının ödemiş olduğu bedel, uçuş yasağı kalktıktan sonraki altmışıncı günü izleyen on dört gün içerisinde iade edilir.

Görüldüğü üzere, seyahat acentelerine sözleşmede yer alan uçuş bedelinin her halükarda uçuş yasağı kalktıktan sonraki 60. günü izleyen 14 gün içinde tüketiciye ödenmesini sağlamak üzere finansal esneklik sağlanmış olmaktadır.

### 2.3. Kredi Ödemelerini Aksatan Gerçek ve Tüzel Kişilerin Borçlarını Ödemesi veya Yapılandırması Halinde Geçmişse Ait Olumsuz Kayıtların Finansal İşlemlerde Dikkate Alınmaması

7226 Sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun(T.C. Yasalar, 26.03.2020) 48. maddesi ile 5834 sayılı Karşılıksız Çek ve Protestolu Senetler ile Kredi ve Kredi Kartları Borçlarına İlişkin Kayıtların Dikkate Alınmaması Hakkında Kanuna geçici 2. madde eklenmiş ve bu yeni düzenlemeyle kredi kartı ve kredi borçlarına ilişkin deyim yerindeyse sicil affı imkanı tanınmıştır.

Getirilen bu düzenlemede; anapara ve/veya taksit ödeme tarihi 24.03.2020 tarihinden önce olup da; kullandığı nakdi ve gayri nakdi kredilerinin anapara, faiz ve/veya ferilerine ilişkin ödemelerini aksatan gerçek ve tüzel kişilerin, **ticari faaliyette bulunan ve bulunmayan gerçek kişilerin** ve kredi müşterilerinin karşılıksız çıkan çek, protesto edilmiş senet, kredi kartı ve diğer kredi borçlarına ilişkin Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi nezdinde tutulan kayıtların, söz konusu borçların ödenmesi geciken kısmının 31.12.2020 tarihine kadar tamamının ödenmesi veya yeniden yapılandırılması halinde, bu kişilerle yapılan finansal işlemlerde kredi kuruluşları ve finansal kuruluşlar tarafından dikkate alınmayacağı; kredi kuruluşları ve finansal kuruluşların mevcut kredileri bu kapsamda yeniden yapılandırması veya yeni kredi kullandırmasının, söz konusu kuruluşlara hukuki ve cezai sorumluluk doğurmayacağı hükme bağlanmıştır.

Bu durumda, gecikmiş borçlarının tamamını bu yılın sonuna kadar ödeyenler veya yeniden yapılandıranlar hakkında yeni yapılacak finansal işlemlerde kredi kuruluşları ve finansal kuruluşlar tarafından Türkiye Bankalar Birliği Risk Merkezi nezdinde tutulan kayıtlar dikkate alınmayacaktır. Esasen sicili bozuk/kara listede olduğu gerekçesiyle yeni kredi kullanamayanlara sicilini temizleyerek yeni kredi kullanabilme imkanı tanınmaktadır. Söz konusu düzenleme, tüketici kredilerini ve konut kredilerini de kapsamaktadır.

Akla hemen geçmiş yıllarda çıkarılan sicil affı düzenlemeleri gelse de, 7226 sayılı Kanunla yapılan düzenleme, 2017 yılında 6770 sayılı Kanunla yapılan düzenlemeden bir yönüyle farklıdır. İçerik itibarıyla bu iki düzenleme hemen hemen aynı olmakla birlikte, önceki düzenlemede *“bu kişilerle yapılan finansal işlemlerde kredi kuruluşları ve finansal kuruluşlar tarafından dikkate alınmayabilir.”* denilmekte iken, yeni düzenlemede *“bu kişilerle yapılan finansal işlemlerde kredi kuruluşları ve finansal kuruluşlar tarafından dikkate*

*alınmaz.*” denilmektedir. Böylece, uygulamada kredi kuruluşları ve finansal kuruluşlara herhangi bir takdir hakkı tanınmaksızın, emredici hüküm herkese aynı şekilde uygulanacaktır.

#### **2.4. Telefon ve İnternet Aboneleri Lehine Uygulamaların Hayata Geçirilmesi**

Covid-19 salgını kapsamında, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurulu tarafından tüketicilere yönelik telefon ve internet aboneliklerine ilişkin önemli kararlar alınmıştır. Bu çerçevede, zikredilen Kurulun 31.03.2020 tarihli ve 100 sayılı toplantısında, salgın sürecinde, elektronik haberleşme hizmetlerinin sürekliliği ve hizmet kalitesinin toplumsal ihtiyaçlara cevap verebilecek şekilde güvenli ve nitelikli olarak sağlanmaya devam etmesi için; ulusal ve uluslararası örneklerde görülen uygulamalar ile benzer şekilde ülkemizde de abone lehine uygulamaların (abonelere indirimli/ücretsiz hizmetlerin/ses, mesaj ve veri faydalarının sağlanması, son ödeme tarihinin geçmesi, geç ödeme, muaccel borç nedenleri ile hat kısıtlama/kapatma/icra takibi tedbirlerinde, fatura ödeme koşulları ve tarihlerinde abonelere esneklik ve kolaylık sağlanması vb.) hayata geçirilebileceği ve bu yönde işletmecilerce gerekli çalışmaların yapılması kararlaştırılmıştır.( <https://www.btk.gov.tr/uploads/boarddecisions/tuketici-haklarina-yonelik-alinan-tedbirler-covid-19/100-2020-web.pdf> Erişim Tarihi:16.05.2020).

#### **2.5. Karayoluyla Yapılan Tarifeli Yolcu Taşımalarında Tavan Ücret Tarifesinin Belirlenmesi**

Yeni tip koronavirüs salgını dolayısıyla getirilen seyahat kısıtlaması ve otobüslerde yolcu sayısının azaltılması uygulamalarının ardından bazı firmalar çok yüksek ücretlerle yolcu taşımaya başlamıştır. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığınca 15.05.2020 tarihinde çıkarılan Tebliğle,(Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, 14.05.2020) tüketicileri korumak amacıyla, otobüs firmalarının maliyetleri de dikkate alınarak 31 Temmuz 2020 tarihine kadar uygulanmak üzere yol mesafesine göre tavan ücret tarifesi oluşturulmuştur. Böylece fahiş fiyatlarla bilet satılmasının önüne geçilmiştir.

#### **2.6. Uçuşu İptal Edilen Tüketicilere Yeni Haklar Sağlanması**

Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliğe 25.03.2020 tarihinde eklenen geçici madde ile; COVID-19 salgını

nedeniyle uçuşu iptal edilen yolcuya, hava taşıma işletmesinin boş koltuk durumuna bağlı olarak istediği bir tarih için bilete değişiklik yapma veya bileti açığa alma hakkı tanınmış ve yolcunun, açığa alınıp kullanılmayan biletin iadesini uçuş yasakları kalktıktan sonraki iki ayın sonrasında hava taşıma işletmesinden alabileceği hükme bağlanmıştır.(Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 25.03.2020)

### **2.7. Muayene Süresi Gelen Araçların Muayenesinin Ertelenmesi**

Araç Muayene İstasyonlarının Açılması, İşletilmesi ve Araç Muayenesi Hakkında Yönetmeliğe eklenen geçici madde ile, Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi ilan edilen COVID-19 salgını nedeniyle, bu Yönetmelik gereğince muayene süresi gelen araçlarının muayenesini 03.04.2020 tarihinden itibaren üç ay içerisinde gerçekleştiremeyen motorlu taşıt sahipleri, araç muayene işlemlerini bu sürenin bitiminden itibaren 45 gün içerisinde gerçekleştirebilecektir. Ayrıca, bu süreleri gerektiğinde uzatma noktasında Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığına yetki verilmiştir.(Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı, 03.04.2020)

### **2.8. Bankalar Tarafından Kredi Ödemelerinin Ötelenmesi**

Birçok banka tarafından bireysel müşterilerin tüketici kredisi, kredi kartı ve ek hesaplarına ait taksit, faiz, komisyon ve anapara ödemelerinin talep halinde iki veya üç aylık sürelerle ötelenmesi, ATM'lerden günlük para çekme limitinin yükseltilmesi, EFT/havale ve kartsız para yatırma/çekme işlemlerinden belli bir süre ücret alınmaması yönünde kararlar alınarak tüketicilere mali açıdan kolaylıklar sağlanmıştır.

### **2.9. Maske, Kolonya, Dezenfektan ve Gıda Maddelerine Haksız Fiyat Artışı Uygulayan Firmalara Ceza Verilmesi**

COVID-19 salgını ile birlikte kamuoyunun dikkati virüs ve etkileri üzerinde yoğunlaşmış ve bu kapsamda tüketicilerin salgın ile bireysel mücadele kaygısıyla gerek maske, kolonya ve dezenfektan gibi temel ihtiyaç haline gelen tıbbi malzemelere, gerekse gıda maddelerine yönelik yoğun bir şekilde talep göstermeleri doğal bir tepki halini almıştır. Diğer taraftan, gösterilen bu talebe karşılık olarak kimi satıcıların fiyatları maliyetlerin ötesinde arttırma yoluna gitmeleri ve bu şekilde arz yönünde rakiplerinin makul fiyatlar ile mal edinmesi ve edindikleri bu malları tüketicilere piyasanın

normal işleyişi içerisinde sunmalarını engellemiştir. Söz konusu eylemlerin diğer bir etkisi de, tüketiciler nezdinde anılan ürünlere aşırı talep olmasından dolayı ürün fiyatlarının yükselmesi nedeniyle gelecekte temel ihtiyaç haline gelen bu ürünlerin temininin zor ya da aşırı pahalı olabileceği şeklinde intiba uyandırılmasıdır. Sonuç olarak, belirtilen satıcılar söz konusu ürün gruplarının gerek arz zinciri güvenliğini gerekse fiyatlarını olumsuz bir biçimde etkileyecek piyasa bozucu uygulamalarda bulunmuşlardır. (<https://ticaret.gov.tr/data/5e85e7fe13b87651d4e6d772/KARAR.pdf> Erişim Tarihi: 15.05.2020).

Bu noktada, Ticaret Bakanlığınca denetime konu ürünlerin Ocak-Şubat 2020 alışı fiyatları ve satış fiyatları ile güncel satış fiyatları karşılaştırılmak suretiyle yapılan denetimler sonucunda, 198 firma/şahsın 6502 sayılı Kanuna ve ilgili mevzuata aykırı olarak, COVID-19 salgınının tüketiciler nezdinde yarattığı olumsuz etkiden faydalanmak suretiyle maske, dezenfektan, kolonya, ıslak mendil ve gıda fiyatlarını piyasa mekanizmasının normal işleyişi dışında ve tüketicinin satın alma davranışını olumsuz etkileyecek şekilde arttırdığı tespit edilmiş ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde yer alan Reklam Kurulunca bu firma/şahıslar hakkında idari para cezaları uygulanmıştır.

### 3. SONUÇ

Koronavirüs salgınının yayılmasının engellenmesi ve halkın korunması amacıyla alınan tedbirler doğrultusunda tüketicilerin korunması amacıyla bir dizi önlemler alınmıştır. Bu çerçevede;

- Tüketici hakem heyetlerinin toplantıları ertelenmiş ve bu heyetlerin faaliyetlerinde uyulması gereken bazı sürelerin işlemesi durdurulmuş,
- Paket tur sözleşmelerinin feshinde koronavirüs mücbir sebep olarak kabul edilmiş ve anılan sözleşmelere dair bedel iadelerinin yapılma esasları belirlenmiş,
- Kredi kartı ödemeleri ile tüketici kredileri ve konut kredileri de dâhil olmak üzere kredi ödemelerini aksatan gerçek ve tüzel kişilerin, borçlarını 31 Aralık 2020 tarihine kadar ödemesi veya yapılandırması halinde sicil affından yararlanma imkanı sağlanmış,
- Telefon ve internet aboneleri lehine uygulamalar yürürlüğe konulmuş,
- Karayoluyla yapılan tarifeli yolcu taşımalarında tavan ücret tarifesi belirlenmiş,
- Uçuşu iptal edilen tüketicilere yeni haklar sağlanmış,
- Muayene süresi gelen araçların muayeneleri ertelenmiş,



- Birçok banka tarafından kredi ödemelerinin süresi ötelenmiş,
- Maske, kolonya, ıslak mendil, dezenfektan ve gıda maddelerine haksız fiyat artışı uygulayan firmalara ceza kesilmiştir.

Anayasal bir hak olan tüketici haklarının korunması için zor bir süreçten geçilen şu pandemi günlerinde de gerekli adımlar olabildiğince atılmaya çalışılmıştır.

### KAYNAKÇA

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı (14.01.2015). *Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği*. Ankara: Resmi Gazete (29236 sayılı).

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (25.03.2020). *Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*. Ankara: Resmi Gazete (31079 sayılı).

T.C. Yasalar (26.03.2020). *7226 Sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun*. Ankara: Resmi Gazete (31080 mükerrer sayılı).

T.C. Yasalar (28.11.2013). *6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun*. Ankara: Resmi Gazete (28835 sayılı).

Ticaret Bakanlığı (02.05.2020). *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*. Ankara: Resmi Gazete (31115 sayılı).

Ticaret Bakanlığı (10.04.2020). *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*. Ankara: Resmi Gazete (31095 sayılı).

Ticaret Bakanlığı (15.05.2020). *Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*. Ankara: Resmi Gazete (31128 sayılı).

Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı (03.04.2020). *Araç Muayene İstasyonlarının Açılması, İşletilmesi ve Araç Muayenesi Hakkında Yönetmelikte Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik*. Ankara: Resmi Gazete (31088 sayılı).

Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı (14.05.2020). *Karayoluyla Yolcu Taşımacılığı Alanında Uygulanacak Taban/Tavan Ücret Tarifesi Hakkında Tebliğ*. Ankara: Resmi Gazete (31127 sayılı).