

DİŞHEKİMLİĞİNDE TÜKETİCİ HAKLARI PROTOKOLÜ

1- AMAÇ

1.1 Tüketici (TDB üyesi diş hekimleri DiŐhekimliĐi fakóltesi öğrencileri) ile firmalar (ithalatçı, perakendeci, imalatçı, servis sağlayan vb) arasında çıkabilecek sorunları, tüketici yasasına başvurmadan, tarafların bağlı olduğu kuruluşların oluŐturduĐu yapılar yoluyla çözmek,

1.2 İnsan sağlığı ve çalıŐma güvenliği esas alınarak tüketicinin korunması ve aydınlanmasını sağlamak, ürün ve hizmet kalitesini artırmak, rekabetin korunmasını sağlamak ve haksız rekabeti önlemektir.

2- TARAFLAR

Bu protokol Ziya Gökalp Cad. No 37/11 YeniŐehir-Ankara adresindeki Türk Dişhekimleri Birliği ve Dişhekimleri Odaları ile MeŐrutiyet Cd. N:65/2 Galatasaray-İSTANBUL adresindeki Diş Malzemeleri Sanayici ve İŞ Adamları Derneği firmasını kapsar.

Protokolde geçen ;

TDB : Türk Dişhekimleri Birliğini
ODA : Türk Dişhekimleri Birliğine bağlı odaları
DİŞSİAD : Diş Malzemeleri Sanayici ve İŞ Adamları Derneği'ne bağlı
İthalatçı, İmalatçı ve perakende satış yapan firmaları temsil eden
kuruluşu,
FİRMA : Protokol şartlarına uymayı taahhüt eden DİŞSİAD üyesi
kurumu,
TÜKETİCİ : TDB üyesi diŐhekimlerini ve DiŐhekimliĐi fakólter öğrencilerini,
BİLİRKİŞİ : TDB ve DİŞSİAD tarafından bölgesel olarak seçilen kişileri,

İfade eder.

3- HAKEM KURULU

Hakem Kurulu iki yıl için TDB görevlendireceği iki, DİŞSİAD tarafından görevlendirilecek iki ve TDB ve DİŞSİAD'ın müŐtoreken seçecekleri bir üye olmak üzere toplam 5 kişiden oluşur. Kurulun yedek üyeleri aynı şekilde belirlenir. Kurul üye sayısında herhangi bir nedenle eksilme olur ise; yukarıdaki sisteme göre atama yapılır ve göreve çağrılır. Kurul kendi arasında bir başkan ve raportör seçer.

4- HAKEM KURULU GÖREV VE ÇALIŐMA YÖNTEMİ

Hakem kurulunun sekreteryası TDB tarafından yürütölür.

Kurul en az 4 üye ile toplanır. Kararlar oy çokluğu ile alınır. Kurulun toplanamaması halinde 1 hafta içinde yedekler göreve çağrılır. EĞer yakınmada taraf olan kişi kurul üyesi ise ilgili kararın alınacağı toplantıda bulunmaz. Yerine yedek üye çağrılır. Hakem Kurulu dosyanın kendine ulaŐtıĐı resmi tarihten itibaren 15 gün içinde her iki tarafında görüşünü alarak sonuçlandırır. Kurul 4077 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanun anlayıŐını temel alarak bir rapor ile görüşlerini TDB ve DİŞSİAD'a sunar.

5- YAKINMALARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Tüketici ile firma arasında anlaşmazlık oluşması durumunda tüketicinin bağlı olduğu Oda Başkanlığına başvuru yapılır. Oda Yönetim Kurulu satıcı firma ile temasa geçerek sorunu çözmeye çalışır. Uzlaşma sağlanamadığı durumda yakınmayı, düzenleyeceği rapor ile birlikte hakem kuruluna iletmek üzere TDB'ye iletir. Bu işlem 30 gün içinde tamamlanmalıdır. Aksi takdirde hakem kurulu devreye girer.

Firmaların Tüketiciler ile ilgili yakınmalarında Türk Dişhekimleri Birliği ve DİŞSİAD sorunun çözümü için girişimde bulunur.

6- TDB ve ODALARIN SORUMLULUKLARI

TDB tüketici haklarının sekreteryasını oluşturur. Kurulların oluşmasını ve işleyişini, kurulların ve yedeklerinin göreve çağrılmasını düzenler.

TDB nezdinde Tüketici hakları hesabı açar.

Odalar kendi bölgelerinde sorunlar hakkında rapor düzenleyecek nitelikteki dişhekimleri arasından bilirkişileri tespit eder ve TDB'ye bildirir.

Firmaların satışa sunduğu yeni ürünleri, çıkaracağı resmi yayın organlarında ücretsiz olarak duyurur.

Gerçekleştirilen protokolleri çıkacak olan ilk sayıda üyelerine duyurur.

TDB DİŞSİAD ile ortaklaşa, Dişhekimliğinde Tüketici Haklarını Koruma Sertifikası düzenler.

7- FİRMANIN YÜKÜMLÜLÜKLERİ

7.1 Sattığı ürünü Tüketici ile yapacağı sözleşmede yer alan maddelere göre zamanında

teslim eder.

7.2 Ayıplı mal, mal ve hizmetler, taksitli satışlar ve kapıdan satışlar, kampanyalı satışlar, etiket bulundurulması ve garanti belgesi ile ilgili işlemlerde 4077 sayılı tüketicinin korunması hakkında kanun maddelerine uyar.

7.3 Sattığı tüm malzemelerinde Türkçe kullanım kılavuzu ve cihaz ile ensturmanlarında Türkçe bakım ve kullanım kılavuzu bulundurur.

7.4 Sattığı cihaz ve ensturmanların yedek parçalarını kullanım ömrü süresinde (en az 5 yıl) temin eder.

7.5 Sattığı sarf malzemelerinin devamlılığını sağlar.

7.6 Sattığı cihazın bakım ve onarımını kendisi veya kendi garantisi altında bir başka firma aracılığı ile gerçekleştirir.

7.7 Cihaz ve ensturmanlar için ayrı bir garanti belgesi düzenler.

7.8 Satış yapan elemanının yanlış ve yanıltıcı tanıtımı önlemek amacı ile eğitir.

7.9 Sarf malzemelerinde imalat ve son kullanım tarihlerinin bulunmasını sağlar.

7.10 Tüm ürünlerinde uluslararası (FDI, ADA, İSO, CE, vb.) veya ulusal (Sağlık Bakanlığı Ruhsatı vb.) dental normlara uygunluk belgelerinden birini bulundurur.

Sadece Ağız ve Diş Sağlığı kuruluşlarında kullanılabilen alet ve malzemelerin alıcısının Dişhekimi olmadığından şüphe edilen durumlarda hassas davranış gösterir.

7.11 Firma, imzalanan protokolün bir örneğini satış yerinde bulundurur. Bu protokolü isteyen tüketiciye gösterir.

7.12 Üretici, ithalatçı ve satıcı firmalar "**sözleşme eki belgeleri**" TDB'ye sunar.

8- FON OLUŞTURULMASI VE FONUN KULLANIMI

Tüketici hakları çalışmalarına yönelik TDB nezdinde ayrı bir hesap oluşturulur. Bu hesaba, protokole imza atan firmalar 100 USD tutarında katkıda bulunurlar. Firmalara bu katkıları nedeniyle sertifika verilir. Sertifikanın süresi 2 yıl olup, bundan sonraki her yıl için 50 USD alınır. Daha önce verilmiş olan sertifika üzerine alınan bu bedel nedeniyle 1 yıl süreli vize işlemi yapılır.

Tüketici itirazlarında, tüketici hesabına yatırılacak tutar, taraflarca her yıl yeniden belirlenir.

TDB Kongrelerinin fuar girdilerinin %1 i DİŞSİAD fuar girdilerinin % 1i fona aktarılır.

TDB ve DİŞSİAD'ın 1 yıl içinde yapacağı en az 2 toplantıda fon hesapları gündem maddesi olarak görüşülür.

Bu fon hakem heyeti yazışmalarında bilirkişi çalışmalarında gerekli durumlarda yerinde inceleme yapmak üzere yolluk ve harcırah olarak kullanılır. Tüm bu masraflar kusurlu bulunan tarafa rücu edilir.

Bu fonda biriken paranın 5.000 USD aşması halinde artan miktar Türk Dişhekimleri Birliği Burs Fonuna aktarılır.

9- PROTOKOL MADDELERİNDE DEĞİŞİKLİK

Protokol maddelerinde gerekli olan değişiklikler, TDB ve DİŞSİAD Yönetim Kurullarının ortak kararları ile yapılabilir.

10- SÖZLEŞMENİN İPTALİ

Hakem Kurulunun kararına uymayan tüketici ve firma, kurumlarının resmi yayın organlarının ilk sayısı ile tüketicilere ve bir yazı ile tüm firmalara bildirilir. Sözleşme kurallarına uymayan firmanın sözleşmesi iptal edilir. Tüketici ve Firmalara duyuru yapılır. Tarafların yasal işlemlere başvurmaları bildirilir.

11- PROTOKOL SÜRESİ

Bu protokol 19.06.2003 tarihinden itibaren 2 (iki) yıllık olmak üzere taraflarca imzalanır. Fesih bildirimini olmadığı sürece kendiliğinden ikişer yıllık sürelerle uzar.

Eki: 1 adet Firma Belge Listesi

Celal Korkut YILDIRIM
Türk Dişhekimleri Birliği
Genel Başkanı

Yusuf Hikmet ARPACIOĞLU
Diş Malzemeleri Sanayici ve
İş Adamları Derneği
Yönetim Kurulu Başkanı

PROTOKOL EKİ ÜRETİCİ, İTHALATÇI VE SATICI FİRMALARIN PROTOKOLÜN 8. MADDESİNE GÖRE TDB'YE SUNACAKLARI BELGE LİSTESİ

ÜRETİCİ FİRMA

- Vergi dairesine kaydı
- Kamusal bir kuruluştan alınan imalatçı yeterlik belgesi
- Ticaret ve Sanayi Odası kaydı
- Cihazlarda kullanılan malzemelerin standart veya uygun olduğunu gösteren liste
- İlaç kapsamındaki ürünler ile ilgili Sağlık Bakanlığından alınan izin

İTHALATÇI FİRMA

- Vergi Dairesi kaydı
- Ticaret Odası kaydı
- Uluslararası dental normlara uygunluk sertifikaları

SATICI FİRMA

- Vergi dairesi
- Ticaret Odası kaydı
- Üretici ve ithalatçı firmanın temsilcisi olduğuna dair belge