

Dersin Adı		Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması		5252207	2	3+0	3	6
Ön koşul Dersler		-				
Dersin Dili		Türkçe				
Dersin Türü		Seçmeli				
Dersin Koordinatörü						
Dersi Verenler						
Dersin Yardımcıları						
Dersin Amacı		Bu dersin genel amacı; Tüketicilerin satın alma davranışında bulunurken hangi hak ve yükümlülüklerle sahip oldukları hakkında gerekli bilgiyi yüksek lisans öğrencilerine kazandırmaktır.				
Dersin Öğrenme Çıktıları		Bu dersin sonunda öğrenci; 1. Tüketici davranışı ve özelliklerini tanımlar. 2. Tüketici, Tüketim ilişkisi, tüketici haklarının unsurları, tüketici hukuku ve sorumluluk kavramlarını tanımlar. 3. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında tüketicinin haklarına ve yükümlülüklerine ilişkin hükümleri anlama ve uygulamada gerekli donanımına sahip olur. 4. Tüketici satın alma davranışlarında tüketicilerin hangi yasal çerçevelerle korunduğu, tüketicilerin ne gibi evrensel ve yerel haklara dayalı olarak satıcı işletmelerle ilişki geliştirmeleri gerektiğini kavrar. 5. Tüketicilerin satın alma sonrası şikâyet ve memnuniyetsizlikleri durumunda başvurabilecekleri kamusal ve sivil örgütlerin tüketicinin korunması kapsamında kavrar. 6. Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici mahkemelerinin görevlerini kavrar.				
Dersin İçeriği		Tüketici, müşteri, ayıplı mal kavramı, müşteri memnuniyeti ve müşteri şikâyetleri, evrensel tüketici hakları, AB ve tüketici hakları, 4077 sayılı tüketicinin korunması yasası, 4822 sayılı tüketici yasasının getirdikleri, Mal ve Hizmetin Ayıplı Olması Nedeniyle Tüketicinin Hakları.				
Haftalar	Konular					
1	Tüketici, müşteri, ayıplı mal kavramları					
2	Müşteri memnuniyeti ve müşteri şikâyetleri,					
3	Evrensel tüketici hakları					
4	AB ve tüketici hakları					
5	4077 sayılı tüketicinin korunması kanunu ve 4822 sayılı kanunla tüketici hakları kapsamında getirilen değişiklikler					
6	Mal ve Hizmetin Ayıplı Olması Nedeniyle Tüketicinin Hakları,					
7	Ara Sınav					
8	Aldatıcı Reklâmlara Karşı Tüketicinin Korunması					
9	Haksız Sözleşme Koşullarına Karşı Tüketicinin Korunması					
10	Tüketici Kredilerinde Tüketicinin Korunması					
11	Kapıdan ve taksitli satışlarda tüketicinin korunması					
12	Kampanyalı, Promosyonlu Sözleşmeler ve Abonelik Sözleşmeleri					
13	Tüketici Kanununu Uygulayacak Makamlar					
14	Çeşitli düzeylerde tüketici örgütleri					
Genel Yeterlilikler						
İşletmelerin varlık nedeni olan tüketicilerin korunması ve tüketici haklarının kavratılarak, toplumsal düzeyde bilinçli bir tüketim toplumu olma niteliklerini öğrencilere kazandırmaktır.						
Kaynaklar						
Cengiz, E.(2007). <i>Tüketicinin Korunması</i> . İstanbul: Beta Yayınları. Odabaşı, Y. ve Barış, F.(2003). <i>Tüketici davranışı</i> . İstanbul: Mediacat Yayınları.						
Değerlendirme Sistemi						
Ara Sınav: %40						
Final: %60						

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE DERS ÖĞRENİM KAZANIMLARI İLİŞKİSİ TABLOSU															
	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11	PÇ 12	PÇ 13	PÇ 14	PÇ 15
ÖK1	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	3	3	4
ÖK2	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	3	3	4
ÖK3	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	3	3	4
ÖK4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4
ÖK5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3	4
ÖK6	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
ÖK: Öğrenme Kazanımları PÇ: Program Çıktıları															
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük			2 Düşük			3 Orta			4 Yüksek			5 Çok Yüksek		

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

Dersin Adı	PÇ 1	PÇ 2	PÇ 3	PÇ 4	PÇ 5	PÇ 6	PÇ 7	PÇ 8	PÇ 9	PÇ 10	PÇ 11	PÇ 12	PÇ 13	PÇ 14	PÇ 15
Tüketici Hakları ve Tüketicinin Korunması	5	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	3	3	4