

T.C
SEYHAN İLÇE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ
KARAR TUTANAĞI

KARAR NO :	049920230003900
KARAR TARİHİ :	11/10/2023
RAPORTÖR :	Neslihan YARDIM
BAŞVURAN :	14318314308 - CİHAN OĞUZ - ŞEHİTDURAN MAH. 19004 SK. NO: 6 İÇ KAPI NO: 03 SEYHAN / ADANA
ŞİKAYET EDİLEN :	9250002626 - VESTEL TİCARET ANONİM ŞİRKETİ - ESENTEPE MAH. BÜYÜKDERE CAD. LEVENT 199 BLOK NO: 199 İÇ KAPI NO: 13
BAŞVURU TARİHİ :	14/07/2023
TALEP :	MALIN YENİSİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİ/HİZMETİN YENİDEN GÖRÜLMESİ
UYUŞMAZLIK BEDELİ :	8918 TL
UYUŞMAZLIK KONUSU :	Ayıplı Mal / Diğer
OLAYIN ÖZETİ :	<p>18.04.2023 tarihinde hepsiburada.com.tr den gürsoy- vestel yetkili online bayi adlı mağazadan satın almış olduğum vestel doğa 092 9000 btu wifi model klimanın kurulum montajını 14.06.2023 tarihinde vestel yetkili servisi olan 5s Adana teknik servis hizmetleri geldi kurulumu yaptı. klimayı takıp çalıştırdılar sonra işimiz bitti gidiyoruz dediler.montaj süresince yanlarındaydım vakum yapılması gerektiğini biliyordum herhangi bir vakum işlemigörmeyince sordum kendileri zaten fabrikadan vakumlu geliyor, bu modellerde gerek bile yok diyerek kandırmaya çalıştılar. hayır kabul etmiyorum vakum yapılması şart siz bişey yapmadınız dedim. onlarda zaten vakum cihazımız bozuktu getirmedik bugün istesekte vakum yapılmaz ama madem çok ısrar ediyorsun haftaya gelip vakum yaparız dediler. onlar gittikten sonra internetten araştırınca anladımki klima asla vakumsuz çalıştırılmamalı daha sonra vakum yapılsa bile klimanın gazına oksijen, nem ve varsa toz hepsi zaten bulaşmış oluyor ve sonradan vakumlama yapılsada bir anlamı olmazmış.Bu cihazın performansına ve kullanım ömrüne zarar veren bir durum. servisin yaptığı hata yüzünde defalarca değişim talebi istedim whatsapp canlı destek servisi hep kandırdı asla doğru talep açmadılar ve açtığım taleplerimide yalanlarla kapattılar.Evime gelmedikleri halde gelmişler de arıza düzelince vakum yaptırmaktan vazgeçmişim olarak talebimi kapatmışlar. destek ekibine ne yazdıysam düzgün talep açmadılar, açtık dedikleri talep numaralarına sistemden baktığımda ya talep görünmüyor açılmamış yada talep kapalıydı. değişim talebini ancak arıza varsa açılabilceğini söylediler eğer gelipte arıza görmezlerse 150 tl ödemem gerektiğini yazdılar.eklediğim belgelerde bu yazdıkları mevcut. şikayetçiyim şu an için arıza oluşmamış olabilir ama servisin bu yanlış klimanın performansına ve ömrünün daha kısa olmasına sebep olacak bunu kabul etmek istemiyorum. vakumsuz çalıştırmadan dolayı dış ünitemin yenisi ile değiştirilmesini talep ediyorum.Saygılarımla.</p>
ŞİKAYET EDİLENİN SAVUNMASININ ÖZETİ :	<p>Karşı taraf savunmasında, Tüketicimizin 19.06.2023 tarihinde "Cihaz kapanmıyor" istinaden Vestel Yetkili servisi tarafından cihaz incelenmiştir. Tüketicimiz cihazın vakumlama yapılmadan kurulduğu klimaya oksijen karıştığı şikayetine ilişkin cihazda gerekli kontroller sağlanmıştır. Cihaza montaj anında vakumlama işlemi yapılmış olup hizmet anında vakumlama yapıldığını gösteren görsel eklerde iletilmiştir. Ürün kaynaklı herhangi bir arıza şikayet bulunmamaktadır cihaz sorunsuz şekilde çalıştığı görülmüştür.</p>
İNCELEME VE GEREKÇE :	<p>6502 sayılı Kanun'un Ayıplı Mallar başlıklı 8. maddesi 1. fıkrasında: "Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır." denilmektedir. Dosya üzerinde yapılan incelemede tüketici ve firma tarafından sunulan belgelerde üründe herhangi bir arıza bulunmadığı bu durumda tüketicinin seçimlik hakkını kullanamayacağı anlaşılmış olup başvuru sahibinin talebinin reddine karar verilmiştir.</p>
KARAR :	<p>1-Başvuru sahibinin talebinin REDDİNE; 2-6502 sayılı Kanun'un 70 inci maddesinin 3 inci fıkrası uyarınca, kararın tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içinde tarafların Tüketici Mahkemesine itiraz hakları açık olmak kaydıyla toplantıya katılan üyelerin oybirliği ile karar verildi.</p> <p>Tüketici Hakem Heyeti kararları, İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Bu kararlara karşı tebliğ tarihinden on beş (15) gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açıktır.</p>

Başkan
Bekir KUZUNOĞLU

Üye
Harun ENSAR

Üye
Rasim MART

Üye
Kadir SOYLU

Üye
Dinçer İŞİSAĞLAM