

T.C
KONYA İL TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ
KARAR TUTANAĞI

KARAR NO :	008620240000412
KARAR TARİHİ :	24/01/2024
RAPORTÖR :	İlke KEMER
BAŞVURAN :	40804409234 - TUNAHAN ORAL - ESENLER MAH. ÇEVREYOLU CAD. NO: 69 İÇ KAPI NO: 16 SELÇUKLU / KONYA
ŞİKAYET EDİLEN :	0730018000 - ARÇELİK ANONİM ŞİRKETİ - SÜTLÜCE KARAAĞAÇ CAD.NO.2-6
BAŞVURU TARİHİ :	05/10/2023
TALEP :	MALIN YENİSİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİ/HİZMETİN YENİDEN GÖRÜLMESİ
UYUŞMAZLIK BEDELİ :	11519,2 TL
UYUŞMAZLIK KONUSU :	Ayıplı Mal / Mal, Kullanım Amacı Bakımından Beklentileri Karşılammaması
OLAYIN ÖZETİ :	Başvuru sahibi Tunahan ORAL, 05.10.2023 tarih ve 2023/0086.2352 numaralı elektronik olarak yapmış olduğu başvurusunda; "4 ekim 2023 tarihinde yeni aldığım televizyon sıfır kutusundan çıkarılıp kuruldu. aynı gün ölü piksel sorunu için Arçelik yetkili servisine talep oluşturduğumda değişim için yardımcı olunmadı." belirterek malın yenisi ile değiştirilmesi/hizmetin yeniden görülmesini talep etmiştir.
ŞİKAYET EDİLENİN SAVUNMASININ ÖZETİ :	Konu hakkında İl Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığınca 05.10.2023 tarih ve 7029 sayılı yazı ile firmadan savunma istenmiş olup, firma savunma göndermemiştir.
İNCELEME VE GEREKÇE :	Dosya üzerinde yapılan inceleme ve değerlendirmede; başvuru sahibi tarafından sunulan yetkili servis fişinde şikayete konu ürün ile ilgili sonuç notunda "TV de yapılan kontrolde TV de ölü piksel var demekte tüketici TV de panel test ekranında fotoda gözükmeyecek şekilde 2-3 tane ölü piksel bulunmakta TV normal kanallarında herhangi bir sorun görülmemekte TV/2021/002 nolu bültne dayanarak TV de dağınık halde" yazıldığı ve yetki servis tarafından şikayete konu televizyonda ölü piksel sorunun olduğu belirtilmiştir. Tüm deliller incelendiğinde, şikayete konu televizyonda üretimden kaynaklı ayıbın bulunduğu anlaşıldığından 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun "Ayıplı Mal" başlıklı 8 inci maddesinin 1 nci fıkrasında "Ayıplı mal tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıyamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır", 2 inci fıkrasında "Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir.", aynı kanunun 11 inci maddesinde "satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoymak ayp oranında satış bedelinden indirim isteme, ücretsiz onarım ve imkan varsa satılanı ayıpsız misli ile değiştirilmesini isteme haklarına sahiptir, Satıcı, tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlüdür." hükmü şartları oluşmuştur.
KARAR :	- Dosya tetkik sonucunda; 1. Başvuru sahibinin talebinin KABULÜNE; 2. Arçelik Anonim Şirketi tarafından şikayete konu televizyonun YENİSİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİNE, 3. Tüketicinin ayıplı olan televizyonu firmaya İADE ETMESİNE, 4. 0730018000 vergi numaralı, karşı taraf Teknosa İç ve Dış Ticaret A.Ş. tarafından 6502 sayılı Tüketicinin korunması Hakkında Kanunun 7 nci maddesinin 7 nci fıkrası uyarınca 42,00 TL tebligat ücretini, kararın tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde, bütçeye gelir kaydedilmek üzere HİSAR VERASET VE HARÇLAR VERGİ DAİRESİ BAŞKANLIĞI ödenmesine ve ödendiğine dair makbuzun tüketici hakem heyetine ibraz edilmesine, 5. İş bu kararın yerine getirilmemesi halinde, 6502 sayılı Kanun'un 70 inci maddesinin 2 inci fıkrası uyarınca iş bu kararın, İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere göre yerine GETİRİLECEĞİNE; 6. 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. 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.

Başkan
Mustafa CAĞLAYAN



Uye
Vehbi ÖZDEMİR



Uye
Mehmet Emir TETİKÇOK



Uye
Recep BADEMCI



Uye
Cengiz ÜMÜTLÜ

