

T.C.
ÇANKAYA İLÇE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ-1

KARAR TUTANAĞI

KARAR NO	023620230001238
KARAR TARİHİ	20/02/2023
RAPORTÖR	Hilal ALTEKİN
BAŞVURAN	56614111410 - FUNDA ERKMEN - KIRKKONAKLAR MAH. 290 CAD. PARKVADI BLOK NO: 8 İÇ KAPI NO: 4 ÇANKAYA / ANKARA
ŞİKAYET EDİLEN	8360144393 - TEKNOSA İÇ VE DIŞ TİCARET ANONİM ŞİRKETİ - CEVİZLİ MAHALLESİ TUGAY YOLU CAD. MALTEPE PARK CARREFOUR SA AVM. Apt. NO: 67 B MALTEPE/İSTANBUL
BAŞVURU TARİHİ	23/11/2022
TALEP	MALIN YENİSİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİ/HİZMETİN YENİDEN GÖRÜLMESİ
UYUŞMAZLIK BEDELİ	10280 TL
UYUŞMAZLIK KONUSU	Ayıplı Hizmet / Diğer

OLAYIN ÖZETİ

Merhaba, Teknosa firmasında Grundig marka tv aldım. Tv'yi sigorta hediyeledi diye aldım. Herhangi bir hasar olursa bedeli sigorta karşılayacak dediler. Tabii poliçeyi satın aldıktan sonra gönderdiler. Sorun : Cihazın paneli (Ekran) kırıldı. Teknosa'nın yönlendirdiği Tekno garanti olduğunu sandığım fakat poliçe gelince öğrendiğim Gulf sigortaya başvurdum. Başvuruda cihazın müşteri hizmetleri onaylanırsa cihazın kendi anlaşmalı firmaları tarafından garanti dışı kalacağını söylediler. Ben de eyer bunu yaparsanız cihaz garanti dışı kalır dedim ama umursamadılar. Grundig firmasını arayarak garanti dışı kalacağını teyidini aldım. Bir de aramışken cihazın panel değişiminin yetkili servis tarafından kaç TL'ye yapılacağını öğrendim ve Yazılı teklif aldım. Ekte evrakı mevcut. Firmayı arayıp süreci başlattım. Yönlendirdikleri servis aradı bilgi için; Bende cihazın Grundig yetkili servisinde tamir ettirmelerini talep ettim. Servis merkezle görüşüp olumlu dönüş aldığı bilgisini verdi. Cihazı teslim ettim. Bir süre sonra Teknosa ve Gulf sigortadan mesaj aldım. Cihazın onarım bedeli fatura tutarının %60'ı üzerinde kaldığından hediye çeki tanımlandığını yazıyordu. İtiraz ettim. Grundig'ten aldığım teklifi gönderdim ama cihazı tamir edebilecekleri halde çek ile savuşturdular. Cihazı çekle almam. Sizden talebim beni kaza sonucu oluşacak maliyetten koruması gereken sigorta ve müşterisini mağdur eden Teknosa firmasında seçimlik haklarımı almanız. İyi çalışmalar.

ŞİKAYET EDİLENİN SAVUNMASININ ÖZETİ

Karşı taraf savunmasında sözleşme kapsamında %60 hediye çeki verildiğini belirtmiştir.

İNCELEME VE GEREKÇE

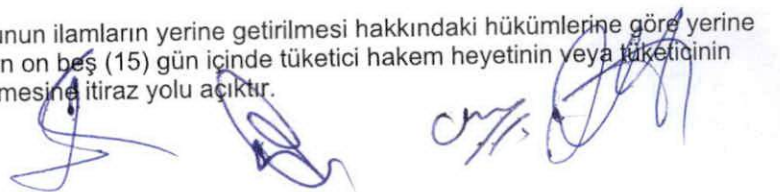
Tüketicinin dosyasında sunmuş olduğu belgeler, Hakem Heyeti Üyeleri tarafından incelenmiştir. Konu 6502 sayılı Kanununun 13. maddesi kapsamında değerlendirilmiştir. Kazaen zarara uğrama şartları incelendiğinde fatura tarihi baz alınarak belirli oranlarda alışveriş çeki açıkça belirtildiğinden değişim talebinin reddi mütalaa olunmuştur. Ayıplı hizmet MADDE 13- (1) Ayıplı hizmet, sözleşmede belirlenen süre içinde başlamaması veya taraflarca kararlaştırılmış olan ve objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan hizmettir. (2) Hizmet sağlayıcısı tarafından bildirilen, internet portalında veya reklam ve ilanlarında yer alan özellikleri taşımayan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler ayıplıdır.

KARAR

1-İnceleme-gerekçe kısmında açıklanan nedenler ve 6502 sayılı Kanununun 13. maddesi kapsamında tüketici talebinin KISMEN KABULÜNE,
2- Değişim talebinin REDDİNE,
3- Ürün bedelinin %60'ı oranında hediye çeki verilmesine,
İş bu kararın yerine getirilmemesi halinde, 6502 sayılı Kanun'un 70 inci maddesinin 2 inci fıkrası uyarınca İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere göre yerine getirileceğine,
c- 6502 Sayılı 70/7 Maddesi uyarınca tebliğ ücreti 20,50- TL'nin satıcı sağlayıcı firmadan tahsil edilerek kararın tebliğinden itibaren 1 Ay içerisinde bulunduğunuz yerdeki vergi dairesi müdürlüğüne ödenmesine,
İş bu kararın 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 70 Maddesi uyarınca ilan edilmesine, tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemelerine itiraz yolu açık olmak üzere katılanların oy birliği/çokluğu ile karar verildi.

Bilgilendirme

Tüketici hakem heyeti kararları, İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Bu kararlara karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş (15) gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açıktır.



T.C.
ÇANKAYA İLÇE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ-1

KARAR TUTANAĞI

Başkan

Alaettin ZARARSIZ

Üye

Rifat Fuat CAN



Üye

Oğuzhan SONGÖR



Üye

Erol KURT



Üye

Nuray DAYANIR

