

BAŞVURU FORMU
Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı

BAŞVURU TARİHİ

BAŞVURU NUMARASI

BAŞVURU SAHİBİNİN BİLGİLERİ

T.C Kimlik No/Mersis No

Adı/Ünvanı

Emre ORHAN

BAŞVURU SAHİBİNİN İLETİŞİM BİLGİLERİ

İl/İlçe

NİLÜFER / BURSA

Adresi

NO: 4 İÇ KAPI NO: 5 NİLÜFER /

Tebliğat İl/İlçe

Tebliğat Adresi

Telefon Numarası

Elektronik Posta

emrejazz@hotmail.com

ŞİKAYET EDİLEN BİLGİLERİ

Adı/Ünvanı

VESTEL ELEKTRONİK SANAYİ VE TİCARET A.Ş.

İl/İlçe

ŞİŞLİ / İSTANBUL

Adresi

Levent 199 Büyükdere Cad. No 199 34394 Şişli/İSTANBUL

Telefonu

02124562200

Faksı

02124220203

UYUŞMAZLIK KONUSUNA İLİŞKİN BİLGİLER

Uyuşmazlık Tarihi

-

Uyuşmazlık Bedeli

25000 TL

ŞİKAYETİN KONUSU

Şikayetime ekli satış faturasında bilgileri bulunan VESTEL YETKİLİ BAYİ'den, faturada model bilgileri yazan klimayı satın aldım. Satış işleminin gerçekleşmesinin hemen üzerine VESTEL'den, montaj ve kurulumun 30 Temmuz 2024 Salı günü yapılacağına dair SMS mesajı aldım. Belirtilen tarihte, şikayetime ekli servis hizmet fişinde bilgileri bulunan VESTEL YETKİLİ SERVİSİ'nin [REDACTED] numaralı cep telefonu hattını kullanan elemanı tarafından 09:52'de adresimde olup olmadığının teyidi için arandım, aynı numaradan aynı kişi 10:51'de adresime ulaştığında site kapısını açmam için aradı. Gün içinde montaj ve kurulum hizmeti gerçekleştirilirken defalarca sormama ve hatırlatmama rağmen , bağlantı borularını bağladıktan sonra soğutucu gazı sisteme salmadan önce vakumlama işlemini yapmadılar. Kendilerine özellikle vakum yapıp yapmayacaklarını sordum, vakum motoru sordum fakat "vakuma gerek yok, gazı salıp içindeki havayı boşaltıyoruz" dediler. "olsun, yine de vakum yapın ileride problem çıkarır" dediğimde "biz vakum yapmıyoruz abi, bu şekilde yapıyoruz, hiç bir problem yaşamazsın için rahat olsun" dediler. Bu şekilde çalıştırılmaması gerektiği halde klimayı çalıştırıp, "kliman hazır abi" diyip evden ayrıldılar. Hazırladıkları servis raporuna imzamı koymadım ve bana herhangi bir sorumluluk yüklenmemesi için saat 15:57'de yetkili servisi arayıp, 19:02'de Vestel Müşteri Hizmetleri'ne mail atıp vakumlama işleminin yapılmadığına dair bildirim ve şikayette bulundum.

ŞİKAYETİN DAYANAĞI

Klima montaj ve kurulum aşamasında yapılması gereken vakumlama işleminin ehemmiyeti ve yapılmamasının ciddi sonuçları bir çok akademik yayında, bir çok teknik mühendislik dökümantasyonunda ve dahi bir çok ana akım klima üreticisinin kendi kaynaklarında yazılı ve videolu materyaller ile açıkça anlatılmıştır. Aynı kaynaklar, vakumlama işlemi yapılmaksızın soğutucu gazın sisteme salınıp klima bu halde çalıştırıldıktan daha sonra yapılacak bir vakumlama işleminin de bir şey ifade etmediğini açıklamaktadır.

Dahası, vakumlama işleminin özellikle klima çalıştırılmadan önce "MONTAJ/KURULUM AŞAMASINDA" yapılmasının bir "ZORUNLULUK" olduğu devletin resmi kaynaklarınca da ifade edilmiştir. 29.11.2013 tarihinde 28836 sayılı resmi gazetede yayınlanan ULUSAL MESLEK STANDARDI BİREYSEL VE TİCARİ KLİMA SİSTEMLERİ konulu metin, bu konunun çerçevesini net bir biçimde çizmektedir.

Uyuşmazlık Konusu

AYIPLI MAL

Bu dayanaklara istinaden, yetkili servis zorunlu olan vakumlama işlemini yapmayarak sistemdeki soğutucu gazın atmosfere, borular içindeki oksijene, neme ve toz partiküllerine maruz kalmasına neden olmuştur. Her ne kadar sistem bu gazla çalışabiliyor olsa da istenilen verimlilikte olmayacaktır. Klimanın soğutma ve ısıtma verimliliğini bozacak bu durum klima sistemlerinde istenmeyen en önemli problemdir. Arkasından gelecek zincirleme sonuçlar olarak tüm kaynaklarda belirtildiği üzere sistemdeki basınç artar, çalışma akımı yükselir, enerji tüketimi artar, aylık fatura yükselir, soğutma veya ısıtma performansı düşer. Vakum yapılmaması kaynaklı borular içerisinde kalan nem suya dönüşür, sistemde dolaşan bu su donabilir ve kılcal boru tıkanabilir. Su, sistemdeki parçaların paslanmasına yol açabilir. Sıfır satın aldığım bir ürünün montajının "AYIPLI HİZMET" olarak sunulması nedeniyle artık ürünü de "AYIPLI MAL" olmuştur.

TALEP

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un 11'inci maddesinde biz tüketicilere tanınan opsiyonlardan seçimlik hakkımı kullanarak artık kusurlu olan malımın "AYIPSIZ MİSLİ İLE DEĞİŞİMİ" talebimi yukarıdaki gerekçelerle heyetinize sunarım. Bu şartlarda klimayı kullanarak geçen her gün maddi olarak aleyhime işleyeceğinden ve bunun tazmininin ölçümü kolay olmayacağından sürecin ivedilikle çözüme bağlanması konusunda hassasiyetinizi rica ederim.

EK BİLGİ

Yaşamak zorunda kaldığım bu problem sürecinde, vestel yetkili servislerin bir çok tüketiciyi bu şekilde mağdur ederek, kendilerine yöneltilen iddiaları bertaraf etmek için, ortada vakum pompası olmaksızın, vakum hattı boruları klima ünitesine bağlı olmaksızın sadece klima seri numarasının yazılı olduğu etiket ile beraber sanki vakumlama işlemi yapılmış gibi değer gösteren bir basınç göstergesini, müşteriden su veya bir şey isteyerek bir anlık montaj alanından uzaklaştırarak fotoğrafladıklarını, bunu yapamadıkları durumda bu tip resimleri ürettiklerini bir çok mağdurun anlatımıyla ve büyük şaşkınlıkla öğrendim. Hemen bunun üzerine, kurulumu gelen ve bizzat vakumlama işlemini yapmayan [REDACTED] numaralı cep telefonunu kullanan servis elemanını 5 Ağustos 2024 Pazartesi günü 14:51'de arayarak, bazı teknik şeyleri merak ediyormuş gibi sorular sorarak, kurulum günü vakumlama işleminin yapılmadığını net olarak ifade ettiği görüşmemizi videoya kaydettim. Heyetinizce talep olunması halinde paylaşmaya hazırım. Gelip bizzat teslim edebilirim.

Başvuru Sahibinin Talebi

MALIN YENİSİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİ/HİZMETİN YENİDEN GÖRÜLMESİ

Başvuru Sahibinin İmzası