

T.C
GÜZELBAHÇE İLÇE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ
KARAR TUTANAĞI

KARAR NO :	
KARAR TARİHİ :	29/02/2024
RAPORTÖR :	
BAŞVURAN :	
ŞİKAYET EDİLEN :	3130626361 - DRK AKSESUAR VE İLETİŞİM HİZMETLERİ PAZARLAMA SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ - CUHMURİYET GÜRPINAR YOLU ŞİMŞEK SOKAK No: NO:5/KAT:11 D:161 BÜYÜKÇEKMECE/İSTANBUL
BAŞVURU TARİHİ :	20/10/2023
TALEP :	MALIN YENİSİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİ/HİZMETİN YENİDEN GÖRÜLMESİ
UYUŞMAZLIK BEDELİ :	6000 TL
UYUŞMAZLIK KONUSU :	Ayıplı Hizmet / Diğer
OLAYIN ÖZETİ :	<p>Tüketici başvurusunda: "06/11/2021 tarihinde Hepsiburada üzerinden DRK AKSESUAR VE İLETİŞİM HİZMETLERİ PAZARLAMA SAN.VE TİC. A.Ş. adlı satıcıdan almış olduğum Samsung Galaxy Tab S7 cihazım ile ilgili garanti süreci hakkında bir sorunun var. Cihazım alındıktan takribi 3 hafta sonra kendi hatamdan dolayı ekran ve kasa darbe aldı aradan geçen 1 ay içinde tablet eğilmeye başladı bu durum üzerine tableti Destek Bilişim adlı firmaya gönderdim. Tarafıma iletilen ücreti ödedikten sonra tabletim sağlam bir şekilde elime ulaştı. Tekrar yine yaklaşık olarak 2 - 3 ay içinde tableti batarya sorunu ile tekrar gönderdim bu sefer garanti kapsamında tamir olup tekrar gönderildi. Yine yaklaşık 4 - 5 ay sonra tablet kendi kendine eğilmeye başladı bu durum üzerine (tabletim de bir darbe izi yok) tekrar gönderim sağladım ellerine 20/10/2023 tarihinde ulaştı ve bana 1500 lira ödeme çıkardılar ve sisteme Garanti dışı diye işlemişler kendilerine belirttim tabletimin daha 20 günü var diye ancak öyle işlenmiş olduğunu söylediler. Aynı tableten bir tane daha var ve aynı sorun var. Tabletimin ya tamirinin garanti kapsamında yapılmasını yada yenisi ile değiştirilmesini istiyorum. " denilmektedir.</p>
ŞİKAYET EDİLENİN SAVUNMASININ ÖZETİ :	<p>Şikayet edilen savunmasında uyuşmazlık konusu ürünün kullanıcı kaynaklı olarak arızalandığı için tüketicinin seçimlik hakkı bulunmadığını ,şikayetin haksız ve yasal dayanaktan yoksun olduğunu belirterek şikayetin reddini talep etmektedir.</p>
İNCELEME VE GEREKÇE :	<p>Dosya üzerinde yapılan incelemede; Bilirkişi incelemesine ihtiyaç duyulmuştur. Bilirkişi Sercan DEMİRTAŞ raporunda: "Tarafların tevdii edilen Hakem Heyeti Başkanlığının 2023/0508.2001 sayılı şikâyet dosyasına istinaden yapılan fiziki inceleme sonucunda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında kanunun ilgili maddesinde yer alan ayıplı mal kapsamında değerlendirilmesi gereken şartların oluştuğu tespit edilmiştir. Bahse konu tablette meydana gelen sorunun üretici kaynaklı kusurlu olduğu kanaatine varılmıştır." denildiğinden, 6502 Sayılı Kanun'un 8. ve 11. Maddeleri uyarınca tüketicinin talebinin kabul edilmesi gerektiği kanaatine varılmıştır.(T.H.H. Başkanı tarafından Bilirkişi ücreti 1550 katsayı üzerinden Brüt 790,18TL olarak belirlenmiştir.)</p>
KARAR :	<p>1-Başvuru sahibinin talebinin KABULÜNE; 2-Ayıplı ürünün şikayet edilen DRK AKSESUAR VE İLETİŞİM HİZMETLERİ PAZARLAMA SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ tarafından geri alınarak ayıpsız bir misli ile değişimine, 3-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 getirileceğine; 4- 3130626361 Vergi Kimlik Numaralı, DRK AKSESUAR VE İLETİŞİM HİZMETLERİ PAZARLAMA SANAYİ VE TİCARET ANONİM ŞİRKETİ 6502 sayılı Kanun'un 70 nci maddesinin 7 nci fıkrası uyarınca 56 TL tebligat ve 790,18 TL bilirkişi ücretini, kararın tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde, bütçeye gelir kaydedilmek üzere, BÜYÜKÇEKMECE VERGİ DAİRESİ Müdürlüğü'ne ödemesine ve ödemeye ilişkin makbuzu Tüketici Hakem Heyetimize ibraz etmesine; 5-6502 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

Üye

Üye

Üye

Üye