

T.C
SİVAS İL TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ
KARAR TUTANAĞI

KARAR NO : 14 [REDACTED]
KARAR TARİHİ : 2 [REDACTED]
RAPORTÖR : M [REDACTED]
BAŞVURAN : 2 [REDACTED]
ŞİKAYET EDİLEN : [REDACTED] MEDIA MARKT TURKEY TİCARET LİMİTED ŞİRKETİ - YEŞİLCE MAH.ESKİ BÜYÜKDERE CD. NO.65
KAĞITHANE İSTANBUL
BAŞVURU TARİHİ : 09/03/2024
TALEP : BEDEL İADESİNİ İÇEREN SÖZLEŞMEDEN DÖNME
UYUŞMAZLIK BEDELİ : 3597,85 TL
UYUŞMAZLIK KONUSU : Ayıplı Mal / Diğer
OLAYIN ÖZETİ :

MediaMarkt isimli firmanın internet sitesi üzerinden almış olduğum SteelSeries Prime Gaming Mouse, arızalanması sebebiyle garanti kapsamında yetkili servise gönderilmek üzere Kayseri Forum AVM MediaMarkt şubesine teslim edilmiştir. Yetkili servis tarafından yapılan inceleme sonucunda ürünün onarılamayacağı tespit edilmiş; ancak ürünün stoklarda bulunmadığı gerekçesiyle "ayıpsız misli ile değişim" talebim yerine getirilmemiştir. Bu süreçte firmadan ürünün bir üst modelini talep etmeme rağmen bu talebim de reddedilmiştir. Firma tarafıma sadece fatura tutarı olan 547,00 TL üzerinden iade yapabileceğini belirtmiştir. Ancak güncel ekonomik koşullar, döviz kuru ve yüksek enflasyon sebebiyle, 2024 yılında ödenen bu tutarın bugün aynı segmentte bir ürün alması imkansızdır. Söz konusu ürünün Türkiye genelindeki resmi stoklarının tükenmiş olması ve yetkili satıcılarda güncel bir yurt içi satış fiyatının bulunmaması nedeniyle; ürünün güncel piyasa değeri, üretici markanın (SteelSeries) resmi global web sitesi üzerinden yayınladığı satış fiyatı olan 70 Euro baz alınarak, başvuru tarihindeki güncel kur üzerinden 3.597,85 TL olarak hesaplanmıştır. Firma, Tüketici Hakem Heyetlerinin emsal kararlarına aykırı hareket ederek haksız kazanç sağlamakta ve seçimlik haklarımı kullanmamı engellemektedir. Fatura tutarı üzerinden yapılacak bir iade "sebeatsız zenginleşme" teşkil edecek ve şahsımı ağır bir maddi mağduriyete uğratacaktır. NETİCE VE TALEP: Yukarıda arz ve izah edilen nedenlerle; 1. Öncelikli olarak ürünün ayıpsız misli ile (veya bir üst modeli ile) değişimine, 2. Bu mümkün değilse, ürünün global rayiç değeri üzerinden hesaplanan güncel piyasa bedeli olan 3.597,85 TL'nin tarafıma nakden iadesine, 3. Mağduriyetim süresince paramın işletilmesinden doğan kayıplarımın telafisi amacıyla, ana paraya ek olarak yasal faizin işletilerek tarafıma ödenmesine karar verilmesini saygılarımla talep ederim. EKLER: • Ürün faturası ve servis formu. • Markanın resmi web sitesindeki 70 Euro'luk fiyatı ve güncel kur hesaplamasını gösteren ekran görüntüleri. • Emsal Tüketici Hakem Heyeti kararı örneği.

ŞİKAYET EDİLENİN SAVUNMASININ ÖZETİ :

Karşı taraf savunmasında, "etkili servis tarafından yapılan inceleme sonucunda, ürün ile ilgili iade/değişim süreci başlatılmış ve bu doğrultuda işlem tesis edilmiştir. Bu kapsamda tüketicinin mağduriyetinin giderilmesine yönelik gerekli aksiyonlar alınmış olup, süreç servis kararları doğrultusunda tamamlanmıştır.

İNCELEME VE GEREKÇE :

Tüketici Hakem Heyetince, uyuşmazlık konusu cihazın teknik incelemesinin yapılması ve herhangi bir hak kaybına sebebiyet vermemek adına bilirkişi görevlendirmesi yapılmıştır. Bilirkişi raporunda "uyuşmazlık konusu mousenin başvuru sahibi tarafından gönderilmemesi ve mevcutta elinde bulunmaması sebebiyle inceleme yapılamamıştır." ifadelerine yer verilerek ürünün teknik analizinin tüketiciden kaynaklı sebeplerle yapılamadığı hususu vurgulanmıştır.

Tüketici, şikayet konusu ürünü teslim etmediğinden ve bu sebeple incelemesi mümkün olamadığından, üründe beyan edilen sorunlara ilişkin herhangi bir tespit yapılamamış; incelemeye mani durum tüketici kaynaklı olduğundan, tüketici talebinin REDDİ mütalaa edilmiştir.

KARAR :

1-Başvuru sahibinin talebinin REDDİNE;
2-Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 29.Maddesi 1.Fıkrası gereği, işbu karara ilişkin tebligat ücretinin Bakanlıkça karşılanmasına; toplantıya katılan üyelerin oybirliği ile karar verilmiştir.

Tüketici Hakem Heyeti kararları, İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Bu kararlara karşı tebliğ tarihinden iki hafta içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açıktır.

Başkan [REDACTED]
KATILMADI
Sayfa 1/1 Karar No : [REDACTED]

Üye [REDACTED]

Üye [REDACTED]

Üye [REDACTED]

Üye [REDACTED]