

# Tüketicinin Uğurlu Sayıları: 3, 5, 7 ve 30

HÜRSES

Başlıktaki sayılar maalesef sayısal lotoya ilişkin bir tüyodeğil. Milli piyangoda amorti ikramiyesi çıkan numaralar da değıil.

3, 5, 7 ve 30; tüketicilerin içine düştükleri şanssız birdurumdan kurtulmasının anahtarı olan sayıları ifade ediyor.

Cep telefonu, bilgisayar, televizyon, mobilya veya otomobilaldınız diyelim. Kredi çektiniz ya da kredi kartına taksit yaptırdınız. Belkide o istediğiniz ürünü almak için bir süredir biriktirdiğiniz parayı bir andaverdiniz. Olsun mutlu mesut kullanıyorsunuz ya'

Ama bir de baktınız ki 3 ay, 6 ay veya 8 ay geçmeden, henüztaksitleri bile bitmeden, ürün arızalandı. Şanssızlık'

Ne yapmalı'

Yukarıda saydığımız ürünlerin ve benzerlerinin en az 2 yılgarantisi olması gerekiyor (Ürünü sunan firma, kendi inisiyatifiyle daha fazla,mesela 3 veya 5 yıl da garanti verebilir). Arızalı ürünü, tamir edilmesi için yetkili teknik servise (garanti süresi içinde) götürdünüz. Teknik servis, herhangi bir ücret almadan 30 gün içerisinde tamiri sağlamak zorunda. Ayrıcatamirat süresi 15 günü geçecekse ürünün bir benzerinin, tüketicinin kullanımınatahsis edilmesi gerekiyor[1].

30 gün içinde tamirat sağlandı. Biraz canınız sıkıldı amanihayet ürünü tekrar kullanmaya başladınız. Kısa bir süre sonra bir de baktınızürün tekrar arızalandı. Çok can sıkıcı değıil mi' Yine tamir edilse bile tekrartekrar arıza vermeye devam ederse, ne olacak'

İşte tüketicinin uğurlu sayıları burada ortaya çıkıyor.

3

Garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, 1 yıl içerisinde; aynıarızanın ikiden fazla yani 3 kez tekrarlanması durumunda tüketici;

- Malın ücretsiz değıştirilmesini,
- Veya bedelin iadesini,
- Veya ayıp oranında bedel indirimini talep edebiliyor.

5

Garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, 1 yıl içerisinde; farklıarızaların dörtten fazla yani 5 kez ortaya çıkması durumunda tüketici;

- Malın ücretsiz değiştirilmesini,
- Veya bedelin iadesini,
- Veya ayıp oranında bedel indirimini talep edebiliyor.

7

Garanti süresi içerisinde, farklı arızaların toplamının altıdan fazla olması yani ürünün 7 kez arızalanması durumunda da tüketici;

- Malın ücretsiz değiştirilmesini,
- Veya bedelin iadesini,
- Veya ayıp oranında bedel indirimini talep edebiliyor(Burada arızaların 1yıl içerisinde olması şartı bulunmuyor)[2].

Belirtilen taleplerden birini seçme hakkı, yalnızca tüketiciye verilmiş. Bu nedenle satıcının, örneğin, 'bedel iadesi yapamıyoruz ama yeni ürün verebiliriz' diyerek zorlayıcı bir tutum içine girmesinin hiçbir hukuki dayanağı yok.

Satıcı, tüketicinin talebini reddedemiyor. Hatta tüketicinin bu taleplerine karşı; satıcı, bayii, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumlu tutuluyor.

Tüketici, talebinin yerine getirilmemesi halinde, dava konusunun değerine göre tüketici hakem heyetine veya tüketici mahkemesine başvurabiliyor.

Bu noktada, teknik servise her gidildiğinde arızayı açıkça belirtmek ve bu durumun yazılı olduğu belgeyi edinerek saklamak, ispat bakımından son derece önem kazanıyor.

30

Yukarıda belirttiğimiz, ürünün tamiri için gereken 30 günlük sürenin aşılması halinde de tüketici, söz konusu taleplerden birini seçebiliyor.

Ayrıca firmanın servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisinin düzenleyeceği raporla arızanın tamirinin mümkün bulunmadığının belirlenmesi durumu da tüketici bakımından aynı seçim hakkı sonucunu doğuruyor.

[1]Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik md. 6.[2]Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik md. 14.