

Yeni tüketici yasasının yetkili satıcılar yönünden getirdiği yenilikler

Av. Cihat BİNGÖL

Legal Hukuk Bürosu

2 8.05.2014 tarihinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlüğe girmiş olup, buna bağlı olarak da 13.06.2014 tarihinde Garanti Belgesi Yönetmeliği ve Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir. Tüketici mevzuatında yapılan bu değişikliklerin otomotiv sektörü aktörlerinden yetkili satıcılar için getirdiği yeniliklerin neler olduğu bu makalemizde genel olarak ele alınacaktır.

Öncelikle 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un (Yeni Kanun) 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a (Eski Kanun) göre getirmiş olduğu yeniliklere genel olarak bakmakta fayda bulunmaktadır:

Ayıplı malın tanımı genişletilmiştir. Şöyle ki; Eski Kanun'da yer almayan;

- İnternet portalında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan,
- Muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan

mallar ayıplı olarak kabul edilmiştir.

Yine Yeni Kanun'da Eski Kanun'da da yer alan tüketicinin maldan beklediği faydalar, Yeni Kanun'da "makul olarak beklediği faydalar" olarak düzenlenmiştir.

Yine Yeni Kanun'da;

- Malın teslim tarihinden itibaren 6 ay içerisinde ortaya çıkan ayıpların malın teslim tarihinde var olduğu ve malın ayıplı olmadığına ispatının satıcıya ait olduğu düzenlemesi getirilmiştir. Bu düzenleme ile yetkili satıcılar tarafından satılıp teslim edilen araçların teslim tarihinden itibaren ilk 6 ay içerisinde arızalanması ve arızanın da

Yeni Yönetmelikteki düzenlemeler yetkili satıcılar aleyhine ciddi risk doğurma potansiyeline sahip olması nedeniyle özellikle yetkili servislere araç sahipleri tarafından yapılan başvurular neticesinde araçlar üzerinde yapılan inceleme sonuçlarının teknik verilere ve açıklamalara dayandırılarak ve başvuru nedeninin kullanım hatasından kaynaklanıp kaynaklanmadığının servis fişlerine mutlaka yazılması ve araç sahiplerinin de imzalarının alınması önem taşımaktadır.



niteliği itibarıyla ayıp olarak nitelendirilmesi halinde satılan araç ayıplı olarak kabul edilecektir ve tüketici kanunda tanınan hakları kullanabilecektir. Örneğin aracın satım tarihinden itibaren ilk 6 ay içerisinde gaz pedalının tam basmaması şeklinde bir arıza ortaya çıkması halinde gaz pedalındaki bu nitelikteki bir arıza aynı zamanda tüketicinin can güvenliği için de tehlike yaratabileceğinden olası bir davada yapılacak bilirkişi incelemesi neticesinde bu arızanın ayıp olarak mütalaa edilme olasılığı kuvvetle muhtemel olacaktır.

- İkinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğunun bir yıldan az olamayacağına ilişkin düzenleme getirilmiştir. Özellikle bu düzenleme yetkili satıcıların satmış oldukları ikinci el araçlarda ortaya çıkacak ayıplar nedeniyle tüketicilerin aracın teslim tarihinden itibaren bir yıl süreyle yetkili satıcılar aleyhine Yeni Kanun'da düzenlenen hakları kullanmasına imkan sağlamaktadır.

13.06.2014 tarihinde yürürlüğe giren Garanti Belgesi Yönetmelik'in (Yeni Yönetmelik) yürürlükten kaldırılan Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik'e (Eski Yönetmelik) göre getirmiş olduğu yenilikler ise;

- Maldaki arızanın kullanıcı hatasından kaynaklanıp kaynaklanmadığının o mala ilişkin azami tamir süresi içerisinde düzenlenen raporla belirlenmesi düzenlemesine ek olarak Yeni Yönetmelik ile bu raporun bir nüshasının tüketiciciye verilmesi zorunluluğu getirilmiştir.
- Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın; garanti süresi içinde tekrar arızalanması halinde malın bedel iadesini, imkan varsa ayıp oranında bedel indirimini veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilecektir.

Eski Yönetmelik'te tüketicinin onarım hakkını kullanmasına rağmen garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde en az dört defa veya imalatçı-üretici ve/veya ithalatçı tarafından belirlenen garanti süresi içerisinde altı defa arızalanmasının yanı sıra, bu arızaların maldan yararlanamamayı sürekli kılması şartlarının birlikte gerçekleşmesi halinde belirtilen hakları kullanması mümkün iken Yeni Yönetmelik ile malın bir defa arızalanması üzerine tamir edilmesinden sonra garanti süresi içerisinde tekrar arızalanması halinde mal ayıplı olarak kabul edilmektedir. Yeni Yönetmelik ile getirilen bu düzenleme özellikle otomotiv sektörü gibi değeri yüksek olan ve yüzlerce parçanın bir araya gelmesinden oluşan malların iki defa arızalanması halinde ayıplı kabul edilmesi riskini ortaya çıkaracaktır. Yeni Yönetmeliğin söz konusu düzenlemesinin uygulamada yargı makamlarınca ne şekilde yorumlanacağı zaman içerisinde görülebilecektir. Yeni Yönetmelikteki bu düzenlemeye göre olası bir ihtilafta araçta ortaya çıkan ilk ve ikinci arızaların Yeni Kanun'da belirtilen şekilde ayıp olarak nitelendirilip nitelendirilemeyeceği araştırılacaktır ki; bu aşamada

Tüketicinin, ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın; garanti süresi içinde tekrar arızalanması halinde malın bedel iadesini, imkan varsa ayıp oranında bedel indirimini veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilecektir.

yargı makamlarınca atanacak teknik bilirkişilerin arızanın niteliğine ilişkin değerlendirmesi önem arz edecektir.

Yeni Yönetmelikteki düzenlemeler yetkili satıcılar aleyhine ciddi risk doğurma potansiyeline sahip olması nedeniyle özellikle yetkili servislere araç sahipleri tarafından yapılan başvurular neticesinde araçlar üzerinde yapılan inceleme sonuçlarının teknik verilere ve açıklamalara dayandırılarak ve başvuru nedeninin kullanım hatasından kaynaklanıp kaynaklanmadığının servis fişlerine mutlaka yazılması ve araç sahiplerinin de imzalarının alınması önem taşımaktadır. Uygulamada bir çok yetkili servisin kendilerine yapılan başvurular neticesinde düzenledikleri servis fişlerine serviste yapılan işlemler ile ilgili hiçbir bilgi/açıklama yazmadığı görülmektedir ki; bu gibi servis fişleri olası bir davada mahkemeler tarafından atanan bilirkişilerce aracın şikâyet konusunun giderilmediği veya giderilemediği şeklinde değerlendirilmektedir.

Yine 13.06.2014 tarihinde yürürlüğe giren Satış Sonrası Hizmetler Yönetmelik'i de yeni düzenlemeler getirmiştir:

- Tüketicinin arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabileceği, uyuşmazlık halinde bildirim yapıldığını ispat yükünün tüketicide olduğu düzenlemesi getirilmiştir.
- Malın tamirinin tamamlandığı tarihin tüketiciciye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirim yapılabileceği; uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğünün yetkili servis istasyonuna ait olduğu düzenlemesi getirilmiştir.

- Yetkili servis istasyonlarına servis fişi düzenlemesinden ayrı olarak kendilerine teslim edilen veya kendileri tarafından teslim alınan arızalı mallar ile ilgili olarak malın teslim alındığına dair ;

o Malı teslim edenin adı, soyadı ve imzası,

o Malı teslim alanın adı, soyadı ve imzası,

o Tüketicinin mala ilişkin şikâyet ve talepleri,

o Malın cinsi, markası ve modeli,

o Garanti kapsamı içindeki malların arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçının; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, tüketiciciye benzer özelliklere sahip başka bir malın verileceğine dair bilgi,

o Malın teslim veya arızanın bildirim tarihi

Bilgilerini içeren bir belge düzenlemesi zorunluluğu da getirilmiştir.◀◀◀

