

# Sıfır aracım bozuk çıkarsa ne yapmalıyım?

**Ö**zellikle araçlar hususunda tüketicide oluştuğunu gördüğümüz bir yanlış bu hususun hukuki yapısını incelemeye karar verme sebebimiz olmuştur. Şöyle ki; yeni aracınızın garanti belgesini incelediğinizde göreceğiniz üzere aracın garanti süresi

## PEKİ YENİ ALDIĞIM ARAÇ PARÇA DEĞİŞTİRİLEREK VEYA ONARILARAK TAMİR EDİLDİĞİ HALDE HALA TAMİRDEN ÖNCEKİ DEĞERİNDE MİDİR?

Tüketici bu işten zarar görmemiş midir ve bu araç hala güvenmek ve tamir edilmesini istemek zorunda mıdır? Yıllar sonra dahi

mahkum mudur? Israrla aracın 30 günde onarılmasını veya bir yıl içinde kanunda belirtilen kere defalarca arızalanmasını beklemek ve bu duruma tahammül etmek zorunda mıdır? İşte tespit ettiğimiz yanlış bu duruma ilişkin olup, garanti belgelerinin yazım şekli ve muhatabınız servislerin yönlendirmesi ile tüketicide ücretsiz onarımın zorunlu bir yöntem olarak algılanmasına yol açmış durumdadır. Ancak hukuki durum doğru zamanda doğru şekilde talepte bulunulması halinde tüketicinin farklı haklarına da işaret etmektedir. Yasal Mevzuatın ilgili kısımları şöyledir;

## 4077 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN; AYIPLI MAL

MADDE 4.- (Değişik madde ve başlığı: 4822 - 6.3.2003 / m.4 - Yürürlük m.38) Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilanlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niteliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki

veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir.

**TÜKETİCİ, MALIN TESLİMİ TARİHİNDEN İTİBAREN 30 GÜN İÇERİSİNDE AYIBI SATICIYA BİLDİRMEKLE YÜKÜMLÜDÜR. TÜKETİCİ BU DURUMDA, BEDEL İADESİNİ DE İÇEREN SÖZLEŞMEDEN DÖNME, MALIN AYIPLI MİSLİYLE DEĞİŞTİRİLMESİ VEYA AYIPLI ORANINDA BEDEL İNDİRİMİ YA DA ÜCRETSİZ ONARIM İSTEME HAKLARINA SAHİPTİR. SATICI, TÜKETİCİNİN TERCİH ETTİĞİ BU TALEBİ YERİNE GETİRMEKLE YÜKÜMLÜDÜR**

Tüketici bu seçimlik haklarından biri ile birlikte ayıplı malın neden olduğu ölüm ve/veya yaralanmaya yol açan ve/veya kullanımındaki diğer mallarda zarara neden olan hallerde imalatçı-üreticiden tazminat isteme hakkına da sahiptir.

(Değişik 3. fıkra: 5582 - 21.2.2007 / m.22) İmalatçı-üretici, satıcı, bayi, acente, ithalatçı ve 10 uncu maddenin beşinci fıkrasına veya 10/B maddesinin dokuzuncu fıkrasına göre kredi veren, ayıplı maldan ve tüketicinin bu maddede yer alan seçimlik haklarından dolayı müteselsilen sorumludur. 10/B maddesinin dokuzuncu fık-



Avukat Volkan Erel

içerisinde ücretsiz onarım hakkı ve aracın belli sürede tamir edilememesi veya tamir edilse dahi aynı arızanın devamlılık arzedecek derecede tekrar etmesi halinde değişimi ve benzer hususlar zikredilmektedir.

aracı satmak istediğinizde aracın hangi parçalarının değiştiğinin ve hangi onarımların gerçekleştirildiğinin görüldüğü bir sistemde tüketicinin zarar edeceği kuşkusuzdur. Peki tüketici onarım hakkını kullanmaya

rasına göre kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu teslim tarihinden itibaren 1 yıl süre ve kullandığı kredi miktarı ile sınırlıdır. Konut finansmanı kuruluşları tarafından 10/B maddesinin dokuzuncu fıkrasına göre verilen kredilerin devrolması halinde dahi, kredi veren konut finansmanı kuruluşunun sorumluluğu devam eder. Krediyi devralan kuruluş bu madde kapsamında sorumlu olmaz. Ayıplı malın neden olduğu zarardan dolayı birden fazla kimse sorumlu olduğu takdirde bunlar müteselsilen sorumludurlar. Satılan malın ayıplı olduğunun bilinmemesi bu sorumluluğu ortadan kaldırmaz.

### AYIPLI MALIN NEDEN OLDUĞU HER TÜRLÜ ZARARLARDAN DOLAYI YAPILACAK TALEPLER İSE ÜÇ YILLIK ZAMANAŞIMINA TABİDİR

Bu madde ile ayıba karşı sorumlu tutulanlar, ayıba karşı daha uzun bir süre ile sorumluluk üstlenmişlerse, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır. Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir. Bu talepler zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkar. Ancak, satılan malın ayıbu, tüketiciden satıcının ağır kusuru veya hile

ile gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılamaz.

Ayıplı malın neden olduğu zararlardan sorumluluğa ilişkin hükümler dışında, ayıplı olduğu bilinerek satın alınan mallar hakkında yukarıdaki hükümler uygulanmaz.

Satışa sunulacak ayıplı mal üzerine ya da ambalajına, imalatçı veya satıcı tarafından tüketicinin kolaylıkla okuyabileceği şekilde "özürdür" ibaresini içeren bir etiket konulması zorunludur. Yalnızca ayıplı mal satılan veya bir kat ya da reyon gibi bir bölümü sürekli olarak ayıplı mal satışına, tüketicinin bilebileceği şekilde tahsis edilmiş yerlerde bu etiketin konulma zorunluluğu yoktur. Malın ayıplı olduğu hususu, tüketiciye verilen fatura, fiş veya satış belgesi üzerinde gösterilir.

**Güvenli olmayan mallar, piyasaya özürdür etiketiyle dahi arz edilemez.** Bu ürünlere, 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik

Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun hükümleri uygulanır.

Bu hükümler, mal satışına ilişkin her türlü tüketici işleminde de uygulanır.

### 25138 SAYILI GARANTİ BELGESİ UYGULAMA ESASLARINA DAİR YÖNETMELİK; GARANTİ BELGESİ

MADDE 13.- (Değişik: 4822 - 6.3.2003 / m.20 - Yürürlük m.38) İmalatçı veya ithalatçılar ithal ettikleri veya ürettikleri sanayi malları için Bakanlıkça onaylı garanti belgesi düzenlemek zorundadır. Mala ilişkin faturanın tarih ve sayısını içeren garanti belgesinin tekemmül ettirilerek tüketiciye verilmesi sorumluluğu satıcı, bayi veya acenteye aittir. **Garanti süresi malın teslim tarihinden itibaren başlar ve asgari iki yıldır.** Ancak, özelliği nedeniyle bazı malların garanti şartları, Bakanlıkça başka bir ölçü birimi ile belirlenebilir.

Satıcı; garanti belgesi kapsamındaki malların, garanti süresi içerisinde arızalanması halinde malı işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamir ile yükümlüdür.

**Tüketici onarım hakkını kullanmışsa**, garanti süresi içerisinde sık arızalanması nedeniyle maldan yararlanamamanın süreklilik arz etmesi veya tamiri için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün bulunmadığının anlaşılması hallerinde, 4 üncü maddede yer alan diğer seçimlik haklarını kullanabilir. Satıcı bu talebi reddedemez. Tüketicinin bu talebinin yerine getirilmemesi durumunda satıcı, bayi, acente, imalatçı-üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.

Tüketicinin malı kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar, iki ve üçüncü fıkra hü-



kümleri kapsamı dışındadır.

Bakanlık, hangi sanayi mallarının garanti belgesi ile satılmak zorunda bulunduğunu ve bu malların arızalarının tamiri için gereken azami süreleri Türk Standartları Enstitüsünün görüşünü alarak tespit ve ilanla görevlidir.

## ÜCRETSİZ TAMİR YÜKÜMLÜLÜĞÜ

Madde 13- Satıcı, malın; garanti süresi içinde, gerek malzeme ve işçilik gerekse montaj hatalarından dolayı arızalanması halinde işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamirini yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.

Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığı servis istasyonları, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; bu malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisi tarafından düzenlenen raporla belirlenir.

Tüketiciler, bu maddenin ikinci fıkrasında belirtilen rapora ilişkin olarak birlikleri tarafından tespit yapılması talebiyle ilgili tüketici sorunları hakem heyetine başvurabilir.

## DiĞER YÜKÜMLÜLÜKLER

Madde 14- Tüketicinin onarım hakkını kullanmasına rağmen malın;

a) (Değişik - R.G.: 24.4.2011 - 27914 / m.8 / Yürürlük / m.11) Tüketi-

ciye teslim edildiği tarihten itibaren, 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,

b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,

c) Firmanın servis istasyonunun, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisinin dü-



İhbar süresi içerisinde ilk arızada dahi aracın değiştirilmesini isteyen tüketiciyi haklı bulan Mahkeme kararları da mevcuttur. Kanunun tanıdığı hakların kullanımının belli şekillerde ve sürelerde gerçekleşebileceği bilinci ile doğru zamanda doğru yönlendirmeyi almak hayati önem taşımaktadır”

zenleyeceği raporla arızanın tamirinin mümkün bulunmadığının belirlenmesi, durumlarında, tüketici malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimini talep edebilir.

Bu maddenin (c) bendinde belirtilen raporun, tüketicinin başvuru tarihinden itibaren yedi gün içerisinde düzenlenmesi zorunludur. Tüketici, raporun belirtilen süre içerisinde düzenlenmemesi veya raporu kabul etmemesi hallerinde, ilgili tüketici sorunları hakem heyetine başvurarak mevcut durumun tespit edilmesini isteyebilir.

Satıcı, tüketicinin bu Yönetmeliğin 13 ve 14 üncü maddelerinde belirtilen taleplerini reddedemez. Tüketicinin bu taleplerine karşı satıcı, bayii, acente, imalatçı - üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludurlar.

Buradan da görüleceği üzere aslen tüketicinin birden çok hakkı olup istediğini seçme hakkına sahiptir ve ilk önce onarım hakkını kullanmak zorunda değildir. Tüketici;

- MALIN AYIPSIZ MİSLİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİNİ,
- SÖZLEŞMEDEN DÖNEREK BEDELİN İADESİNİ,
- AYIP ORANINDA BEDEL İNDİRİMİNİ,
- ÜCRETSİZ ONARIM YAPILMASINI,

isteyebilecektir. Seçim sadece tüketiciye ait olup muhataplar tüketicinin seçimini kabul etmek ve yerine getirmekle yükümlüdürler.

## 30 GÜNLÜK SÜREYİ İHBARSIZ GEÇİRMEK ARACIN AYIPLI HALİYLE KABUL EDİLDİĞİ ANLAMINA GELEBİLİR

Bu hakkın kullanımı için özellikle görünür ayıpların tespiti için araç satın alınır alınmaz inceleme yapılması, bir şüphe halinde daha ayrıntılı bir inceleme için profesyonellerden yardım istenmesi ve ilk 30 günlük sürenin ayıp ihbarı için tanınmış sınır süre olduğu bilinerek hareket edilmesi gerekir. Kısacası 30 günlük süreyi ihbarsız geçirmek aracın ayıplı haliyle kabul edildiği (özellikle görünür ve tespit edilmiş ayıplar hususunda) anlamına gelebilecektir.

Sonuç itibarıyla, garanti belgeleri içerikleri doğru ancak eksik bir bilgilenendirme yapmaktadır. İhbar süresi içerisinde ilk arızada dahi aracın değiştirilmesini isteyen tüketiciyi haklı bulan Mahkeme kararları da mevcuttur. Kanunun tanıdığı hakların kullanımının belli şekillerde ve sürelerde gerçekleşebileceği bilinci ile doğru zamanda doğru yönlendirmeyi almak hayati önem taşımaktadır. Özellikle değişim ve diğer haklar muhatabın size tanıdığı lütuflar olmayıp sizin kanuni hakkınızdır. Sonuç olarak ilk 30 gün bu konuda azami dikkat tüketiciye yarar sağlayacaktır.

Bu vesile ile tüm okuyanlarımızın, ÇSD çalışanlarının ve Sayın Başkan Hüseyin Öztürk'ün kurban bayramını kutlar, iyi çalışmalar dilerim.