

## Garanti Hak ve Sorumluluğu

Tüketicinin Korunması hakkındaki Kanun, Yönetmelik ve diğer düzenlemelerin amacı tüketiciyi korumaktır. Bunun için sanayi mallarının, üretici-ithalatçısı Bakanlıkça listesi belirlenen ürünlerin Garanti Belgesi ile piyasaya arzını zorunlu kılmıştır.

Garanti Belgesi tüketiciyle, tüketici lehine haklarının bildirme

sözleşmesidir. Tüketiciye yasanın belirlediği hakları yazarak garanti belgesiyle ürünü satmak zorunluluktur.

Garanti belgesiz ürün satmak yasaktır ve ceza-i uygulama

gereklidir. Tüketici satın alacağı üründe bakanlık onaylı garanti belgesinin olup-olmadığını sorgulamalıdır. Garanti belgesi yasal ve geçerli olabilmesi için asgari aşağıdaki şartları içermelidir.

- İmalatçı-ithalatçı firmanın unvanı, merkez adresi ile yetkisinin imzası ve kaşesi

- Satıcının unvanı, adresi, yetkilisinin imzası ve kaşesi

- Fatura tarih ve sayısı

- Garanti süresi

- Azami tamir süresi

- Malın tüketiciye teslim tarih ve yeri

- Malın cinsi, markası, modeli ile varsa bandrol ve seri numarası(İEM)

- Malın bütün parçaları dâhil olmak üzere tamamının en az iki yıl ve/veya bakanlıkça belirlenen ölçü birimiyle tespit edilen değere göre garanti kapsamında olduğu

- Malın ücretsiz tamir değiştirme, bedel iadesi ve bedel indirimini yükümlülüğüne ilişkin şartlar.

Bu şartlar ise;

Malın tamir süresi en fazla 30 iş günüdür.

Bu süre mala ilişkin arızanın servis istasyonuna, servis istasyonunun olmaması durumunda, malın satıcısı, bayi, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı üreticisinden birine bildirim tarihinden itibaren başlar.

Malın arızasının 15 iş günü içerisinde giderilememesinin anlaşılması halinde,

imalatçı-üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanuncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır.

- Kullanım hataları (Türkçe Tanıtma Ve Kullanma Kılavuzunda yazılır)

- Bakanlık izin ve tarihi

- Tüketici lehine tanınabilecek haklarla ilgili diğer bilgiler

Görülebileceği gibi garanti belgesi tüketicinin haklarını azaltıcı, yok edici bilgiler içeremez.

Üretici-İthalatçı, firmaların yukarıda açıklanan şartları içeren Garanti Belgesini düzenlemek zorundadır. Satıcı ise düzenlenen bu belgenin ilgili bölümünü imza, kaşe ve bandrol gibi bölgelerini doldurarak faturası ile satmak zorundadır.

Tüketiciye karşı üretici-ithalatçı, satıcı, bayi, acente müşterek sorumludur.

Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.

Garanti süresi içinde değiştirilen ürünün garanti süresi kalan garanti süresiyle sınırlıdır.

Burada önemle dikkat edilmesi gereken husus ayıplı mal ve hizmetlere sağlanan tüketici hakkının resen olmasıdır. Ayıplı mal ve hizmet için haklar ayrıca dikkate alınmalıdır.Yani,malın tamire verilip servis hizmeti istenmesinde ilave bu şartlar geçerlidir.

Tüketici, ürünü tanıtma ve kullanma kılavuzu ile montaj şartlarına aykırı kullanırsa garantili olarak ücretsiz tamir isteyemez.

Tüketicinin onarım hakkını kullanmasına rağmen;

- Malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren, belirlenen garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde; aynı arızanın ikiden fazla tekrarlanması veya farklı arızaların dörtten fazla meydana gelmesi veya belirlenen garanti süresi içerisinde farklı arızaların toplamının altıdan fazla olması unsurları yanı sıra, bu arızaların maldan yararlanamamayı sürekli kılması

- Tamiri için geçen azami sürenin aşılması (30 iş günü)

- Üründen müşterek sorumlu olan yetkili servis, bayi, satıcı acente, üretici-imalatçıdan birinin düzenleyeceği raporla (7gün içinde düzenlenmesi zorunludur) arızanın tamirini mümkün bulunmadığının belirlenmesi halinde, tüketici malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimini talep edebilir.

Malın garanti süresi, içerisinde tüketici gerekli malzeme ve işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli, kargo yada başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret ödemez, talep de edemez.

Ürünün garanti süresi dışında, garanti belgesiyle satılması zorunda olan bir parçasının servisçe değiştirilmesi halinde asgari 2 yıl garanti uygulanır. Diğer parça ve işçilik için asgari altı ay garanti verilir.

Çok açık olarak görülmektedir ki FATURA GARANTİ BELGESİ YERİNE GEÇMEZ.

Tüketici haklarının uygulanmasından imtina halinde çözüm yeri; Tüketici Mahkemeleri İl ve/veya İlçe Tüketici Hakem Heyetleridir. Parasal sınırlar müracaat yerini belirler.

Ayrıca Bakanlık Denetçileri yapacakları incelemede garanti şartlarına uygunsuzluklara cezai yaptırım uygulamak için denetim yapar.

Önemli olan teslimiyetçi ve korkak tavır izlemeden bilinçli olarak hakkımızı aramamızdır. Tüketici derneklerine büyük görevler düşmektedir. Öyle ki, bu dernekler Kamu hakkında dava açmaya yetkilidirler. İnsan haklarına inananların bu derneklere aktif üye olmaları çok şeyi toplum lehine değiştirecektir.Odamızın düzenleyeceği 15 Mart Dünya Tüketici günü paneline şimdiden hazırlanalım.

Gelecek yazımda Tüketici Mahkemeleri ve Hakem Heyetleri konusunu yazacağım.

Hak vermeyi bilmeyenlerden hakkımızı söke söke alalım.