

Tüketici Hakem Heyeti'nin ön yargısız ve daha adil olmalarını diliyorum



Gümüşhane Ticaret ve Sanayi Odası (GTSO) Başkanı İsmail Akçay, basın aracılığı ile paylaşılan bilgilerin gerçeği yansıtmadığını savunarak, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu gereğince Ticaret İl Müdürlüğü Tüketici Hakem Heyeti Komisyonu tarafından verilen kararların bir çoğunda satıcının mağdur edildiğini belirtti.

Gümüşhane Ticaret İl Müdürü tarafından basınla paylaşılan ve 17 Mart 2021 tarihli yerel gazetelerde yayınlanan haberde, tüketiciler lehine verilen 493 kararın büyük çoğunluğunun doğru olmayan değerlendirmeler sonucunda verildiğini vurgulayan Başkan Akçay; ‘‘Basın aracılığı ile yapılan satıcıyı yani esnaf ve tüccarımızı töhmet altında bırakan böyle bir açıklamayı doğru bulmuyoruz. Verilen bu kararlar tartışmalı kararlardır. Siz mahkeme değilsiniz. Tüketici orijinal açılmamış kutusu ile satın aldığı cep telefonunu bir süre kullandıktan sonra, birtakım şikayetlerle ayıplı mal diyerek satıcıya geliyor ve ücret iadesi ya da değişim istiyor. Satıcı da tüketiciye yardımcı olmak için telefonu alıp yetkili teknik servise kargo ile yolluyor. Yetkili teknik servis cihazın üretim hatası mı yoksa kullanıcı hatası mı olduğunu inceleyerek bir rapor yazıyor.

‘Yetkili Teknik Servis Tarafından Verilen Raporlara ve Savunmalara İtibar Edilmeden Tüketici Her Zaman Haklıdır Ön Yargısı İle Karar Veriliyor’

Bu rapor doğrultusunda cihaz üretim hatalı ise ya garanti kapsamında arızasını gideriyor, yada değişim veya ücret iadesi yapıyor. Eğer kullanıcı hatası tespit edildiyse bunu da belirtiyor. Müşteri bunu kabul ederse ücret karşılığı telefonun tamiri yapılıyor. Müşteri kabul etmezse cihazı iade ediyor. Bu durumda cihazı iade olan tüketici bu defa hakem heyetine gidiyor. Hakem heyeti, Yetkili teknik servisin raporuna ve satıcının savunmasına itibar etmiyor, kısa yoldan tüketici haklıdır diyor, genellikle satıcıyı mağdur eden kararı veriyor. Tüketicinin kötü kullanımı, telefonu sert zemine düşürme, üzerine basma, oturma, elinden fırlatma, su teması vb. oluşabilecek durumları dikkate almadan, hangi yetkinliğe ve bilgiye sahip olduğunu bilmediğimiz bilir kişi raporu ile satıcıyı mağdur eden bu kararlarda büyük bir haksızlık vardır. Aynı zamanda iyi niyetli olmayan tüketiciye de istismar etme fırsatı verilmektedir ‘dedi.

‘Satıcı Aleyhine Verilen Her Karar İçin Mahkemeye Mi Gidilmeli’

Tüketici her zaman haklıdır mantığı ile yapılan çalışmaları bazı tüketicilerin

istismar ettiklerini ve istismar edilmeye çok açık olan bu uygulama, art niyetli tüketicieye de fırsat verdiğini belirten Başkan Akçay, ‘ Bunlara bir örnek olması bakımından hakem heyetinin satıcı aleyhine verdiği karar hakkında satıcı, Gümüşhane Asliye Hukuk Mahkemesine itiraz davası açmıştır.

Gümüşhane Asliye Hukuk Mahkemesi hakem heyetinin verdiği kararın yanlış olduğunu belirterek hakem heyetinin kararını iptal etmiştir. Tüketici hakem heyeti olarak verdiğiniz bu yüzlerce karardan sadece bir tanesine iptal için dava açılmış ve kararınız iptal edilmiştir. Şimdi, mahkemeye dava açılmasaydı satıcının bu hakkını hakem heyeti nerede nasıl ödeyecekti ?

Bu sadece bütün sektörleri ilgilendiren yüzlerce verilen hakem heyeti kararlarından bir tanesine açılan ve kazanılan dava. Satıcılar hep mahkemelerde mi uğraşmalı.? Yazık değil mi günah değil mi ?

Bu durum gösteriyor ki Ticaret İl Müdürünün haber olarak gazetelere verdiği hakem heyeti kararlarının sayılarının hiçbiri gerçeği yansıtmamaktadır. Verilen bu kararların hepsine dava açılrsa, gazetelerde verdiğiniz haberlerin doğru olmadığı meydana çıkacaktır. Bu verilen mahkeme kararından da anlaşılmaktadır. Devletin kurumunda güvensizlik oluşturmaya ne hakkınız var. Sizleri adaletle, tarafsızlıkla, ön yargısız çalışmaya davet ediyorum.

‘6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu Temelinden Eksik ve Hatalarla Doludur’

Yukarıda izah edilmeye çalışılan fiili durumlar birçok sektörde sürekli zuhur etmektedir. Dolayısıyla Ticaret İl Müdürlüğü Tüketici Hakem Heyetlerinin oluşumu ve kararları ile çalışma metotları tarafları mağdur etmekte, emek israfı ve zaman kaybına neden olmakla birlikte genel anlamda da hizmet sağlayıcılar ve satıcılar büyük oranda haksızlığa uğramaktadır.

5 kişilik hakem heyetinde 4 kişi tüketiciden, bir kişide satıcıdan üye alınarak, baştan satıcılar cezalandırılıyor. Tüketicilerden oluşan komisyon tüketici lehine karar veriyor. Heyette en az iki kişi meslek odalarından olmalı.

Ayrıca bu kanun, neden uluslararası dev firmaları veya onların distribütörlerini muhatap almıyor da, satıcı küçük esnafı hedef alıyor. Gücü yeten yetene mi acaba. Tüketici hakem heyetleri kanunu birçok eksiklik ve hatalarla doludur.6502 sayılı tüketicinin korunması kanunu, başta ismi olmak üzere hatalarla doludur.

Bu kanun sanki tüketicieyi hep haklı çıkarma kanunu gibi algılanıyor. Bu kanun tüketicieyi ve satıcıyı koruma kanunu olarak yeniden düzenlenmelidir. Adalet ve tarafsızlık bunu gerektirir. Hakem heyetinin daha sağlıklı, ön yargısız ve daha adil olmalarını diliyorum. Yetkililerimizin her konudaki hassasiyetlerini biliyor aksaklıkları olan 6502 sayılı bu kanunda da yeni bir düzenleme yapılmasını bekliyoruz. 'ifadelerini kullandı.

KAYNAK: GÜMÜŞHANE TİCARET VE SANAYİ ODASI BASIN BİRİMİ – 07.05.2011