SORU 17

**TV reklamına inandım 115 TL karşılığı 1 Adet N…..a kameralı Marka cep telefon aldım. Cep telefonu p ………. Yayıncılıktan geldi. Telefonu iki gün kullanmadan bozuldu. Kamerası da hiç çalışmadı. Parasını kargoyu alırken ödedim. 115 TL paramı nasıl geri alabilirim ?**

**CEVAP 17:**

**( Bu soruya cevap vermeden önce, Öncelikle belirtmeliyim ki ,6502 sayılı Tüketici Kanunun Mesafeli satış dediği, Tüketicinin ise ; İnternet- TV veya Telefonla dediği alış verişlerde ; Kargo kapınıza geldiğinde , Aldığınız malın FATURASI Kargo paketinin dışarısında değilse kesinlikle, Ama kesinlikle o kargoyu almayınız.**

**Bir kez daha söyleyeyim. Mesafeli satışlarda, Almış olduğunuz malın faturası kargo paketinin üzerinde olması gerekir. Değilse kesinlikle o kargoyu teslim almayın. Bırakın kargo firması ne yaparsa yapsın. Parasını kredi kartı ile ödemişseniz, İnternet onay çıktısını saklayınız.)**

Tüketicimiz bu sorusunda gelince; Gelen telefonun faturası olup, olmadığını belirtmemiş. Kargo Paketin içerisinden Fatura çıkmamış ise bu tüketicimiz için yapılacak fazla bir şey yok. **Fatura yoksa karşınızda muhatap ta yok demektir.**

Çünkü, O satıcı kanunlara uyan bir tacir olsaydı, sattığı malın faturasını da göndermesi gerekirdi. Ayrıca, garanti belgesi ve kullanma kılavuzu ve servis adreslerini de içeren belge göndermesi gerekirdi.

**Bu tüketicimiz için gelen telefonun faturasının olduğunu düşünür isek, Tüketicimiz:**

1. Gelen kargo paketi içerisinde ne varsa 14 gün içerisinde fatura adresine geri gönderecek.
2. Geri gönderirken de Satıştan CAYMA hakkını kullandığını belirten bir dilekçede gönderecek.

( Cayma hakkı 14 gün içerisinde gerekçesiz iade hakkıdır. )

1. Cayma hakkı dilekçesi, TÜKDER den veya TSHH onaylatılır ise daha iyi olur.
2. Gelen telefon 14 gün içerisinde arızalanmadı da 6 ay içerisinde arızalandı. 6502 sayılı tüketici kanuna göre “**Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir”. Malın ayıplı olmadığı ispatı satıcıya aittir.” Telefon cihazı satıcıya gönderilir.**

**( Satıcı, Ehliyetli ve yetkili servis aracılığı ile “Kullanıcı hatası diyebilir” Kullanıcı hatası olmadığında ısrarlıysanız TSHH aracılığı ile ikinci bir bilir kişi görüşü isteyebilirsiniz. )**

1. Tüketici Ayıplı Maldan 4 Seçimlik Hakkından birini talep eder ,

Bunlar : 1.Bedel İadesi - 2. Bedelden İndirim 3. Yenisi ile değiştirme 4.Ücretsiz tamir hakkı.

1. Tüketicinin Cayma Hakkını kullanmasının tebliği edilmesine rağmen 115 TL iade edilmez ise , Aynı belgeler ile TSHH başvuruda bulunulmalıdır.

TÜKDER , bu ve buna benzer tüketici sorunları için vardır.

Karacabey TÜKDER

Adres: Tabaklar Mah. BUSKİ üstü Kent Konseyi Kat 1/13 Karacabey

Mail: kbey-tukder@hotmail.com