

T.C.
İLÇE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ
KARAR TUTANAĞI

KARAR NO : 06 [REDACTED]
KARAR TARİHİ : 13/04/2023
RAPORTÖR : [REDACTED]
BAŞVURAN : [REDACTED]
ŞİKAYET EDİLEN : [REDACTED] - [REDACTED] TİCARET ANONİM ŞİRKETİ [REDACTED]
BAŞVURU TARİHİ : 06/12/2022
TALEP : MALIN YENİSİ İLE DEĞİŞTİRİLMESİ/HİZMETİN YENİDEN GÖRÜLMESİ
UYUŞMAZLIK BEDELİ : 3599 TL
UYUŞMAZLIK KONUSU : Ayıplı Mal / Mal Satıcı Veya Sağlayıcının Taahhütlerini Karşılamaması

OLAYIN ÖZETİ :

1) [REDACTED] marka [REDACTED] 4,5 lt düdüklü tencere ürününün piyasadaki satış fiyatı ortalama 7 bin TL iken Black Friday gününde ürünü Trendyol isimli platform üzerindeki [REDACTED] Türkiye adlı satıcıda 3.599,00 TL satış fiyatı ile görünce 25 Kasım 2022 tarihinde sipariş verdim. Trendyol sipariş numarası ve teslimat numarası bilgilerini de içeren sipariş detaylarına ilişkin ekran görüntüleri tarafıma EK-1'de sunulmuştur.

2) 29 Kasım 2022 tarihi saat 11.42'de Trendyol Express'ten tarafıma gelen SMS'te gönderinin Trendyol tarafından teslim alındığı ve tahmini teslim süresinin 2-4 iş günü olduğu, gönderi takip linki ile birlikte tarafıma iletilmiştir. Aradan geçen 4 iş günü ardından 05 Aralık 2022 tarihi saat 16.44'te tarafıma bir SMS daha gönderilerek gönderinin Trendyol'a İADE EDİLDİĞİ tarafıma iletilmiştir. Bahsi geçen SMS'lere ilişkin ekran görüntüsü EK-2'de sunulmuştur.3) İade işlemi rızam dışında gerçekleşmiştir. Ayrıca iade işlemine sebep olabilecek bir kusurlu hareketim de bulunmamaktadır. Ürün evime teslim edilmek üzere dağıtımaya çıkmış dahi DEĞİLDİR. Bu hususların ispatı olarak gönderi hareketlerine ilişkin ekran görüntüsü tarafıma EK-3'te sunulmuştur.4) Rızam ve bilgim dışı işlem yapıldığını öğrenmem ile hemen satıcı ile Trendyol üzerinden irtibata geçtim. Siparişim hakkında rızam dışı ve herhangi bir kusurum olmaksızın iade işlemlerinin yapıldığını, para iadesi İSTEMEDİĞİMİ, ürünün satış sözleşmesindeki şartlar ile aynen ifasını talep ettiğimi satıcıya bildirdim. Şablon yanıtlar ile tarafıma dönüş yapıldığını görünce bir muhatap arayarak satıcının adres ve telefon bilgilerine erişmeye çalışsam da Trendyol'daki satıcı ismi [REDACTED] Türkiye" görünen işletmenin bu isimle kayıtlı bir işletmesinin olmadığını fark ettim. Saygın bir marka olan [REDACTED] markasının yanına Türkiye ibare eklemesi ile [REDACTED] satıcının [REDACTED] markasının resmi satış kanalı veya resmi satış distribütörü olduğunu düşünmüş, bu güvenle satıcıdan ürün sipariş etmişim. Fakat yaşadığım mağduriyet sonrası kendime muhatap ararken [REDACTED] Türkiye" isminde bir işletme olmadığını fark ettim. Satıcı, Trendyol'da satıcı ismini [REDACTED] Türkiye" yaparak hak etmediği bir güven tahsis etmeye çalışmaktadır. Bununla ilgili olarak avukatım aracılığıyla ayrıca Cumhuriyet Başsavcılığına şikayetçi olacağım. Satıcı firma ile yazışmalarım EK-4'te sunulmuştur.5) Satıcı firma ile yazışmalarımdan etkili veya çözüm odaklı herhangi bir dönüş alamayınca bu kez Trendyol'un Canlı Yardım destek birimi'ne yaşadığım sorunu ifade ettim. Para iadesi değil ürünü istediğimi ifade etmeme rağmen tarafıma şu yanıt verilmiştir: "Kargo süreçlerinde bir problem olmuş olabilir, ürün bir hasar görmüş veya adresinizle ilgili bir sorun yaşanmış olabilir. Ürün size herhangi bir nedenden dolayı teslim edilememiş veya teslim edilmemesi daha uygun görülmüş olabilir". Görüldüğü gibi tarafıma "olabilir" in ötesinde bir yanıt verilememiştir. Sorunun çözümüne yönelik net bir bilgi alamadığım gibi satıcının adres ve iletişim numarası bilgilerini Trendyol'dan istediğimde ise ancak savcılık kararı verebiliriz gibi süreci çıkmaza sokan bir yanıt alabildim.

[REDACTED] Trendyol ile aramda geçen yazışmalar EK-5'te sunulmuştur.6) Satıcının işletme ismi ve adres ve telefon bilgilerine erişebilmek için Trendyol sipariş bölümünden "fatura talep et" seçeneğini kullanmam ile fatura tarafıma ulaştırıldı. Ancak faturanın tarafıma ulaştırılması ile tüketici satış ilişkisi kurduğum işletmenin [REDACTED] TİCARET A.Ş. olduğunu öğrenebildim. E-arşiv fatura tarafıma EK-6'da sunulmuştur. HÜKÜKİ DAYANAK: 1) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun MADDE 9/1'e göre: "Satıcı, malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim etmekle yükümlüdür." 2) Satıcının taraf olduğu satış sözleşmelerinde satıcının borçları arasında yer alan satılanı teslim etme borcu hiç veya gereği gibi teslim edilmemesi halinde borca aykırılık hükümleri uygulanacaktır. Ancak olayımızda satış sözleşmesi bir tüketici ilişkisine yönelik olduğundan Tüketicilerin Korunması Hakkında Kanun'un "SATIŞTAN KAÇINMA" hükümleri somut olaya yansıtılacaktır. TKHK MADDE 6;

"(1) Vitrinde, rafta, elektronik ortamda veya açıkça görülebilir herhangi bir yerde teşhir edilen malın, satılık olmadığı belirtilen bir ibareye yer verilmedikçe satışından kaçınılamaz."

(2) Hizmet sağlamaktan haklı bir sebep olmaksızın kaçınılamaz." 3) Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da tüketici için seçilmiş hakları ayıplı mal ve hizmet için düzenlenmiş olup teslim edilmeme hali için özel bir düzenleme yer almamaktadır. Bu sebeple malın teslim edilmemesi hali ile ilgili olarak Borçlar Kanunu'nun özel ve genel hükümlerine bakmak gerekir. Türk Borçlar Kanunu MADDE 207 uyarınca satış sözleşmesi, satıcının, satılanın zilyetlik ve mülkiyetini alıcıya devretme, alıcının ise buna karşılık bir bedel ödeme borcu üstlendiği sözleşmeler olarak tanımlanmıştır. Yani olayımızda satış sözleşmesi ile satıcı satın alınan ürün düdüklü tencereyi alıcıya teslim etmek ile borçlanmış, alıcı ise 3.599,00 TL'yi ödemekle borçlanmıştır. Alıcı tarafından ödemeye ilişkin borç ifade edilmiş iken satıcı teslim borcunu ifa etmemiştir. TBK MADDE 210'a göre "Satıcı, satılanın mülkiyetini geçirmek amacıyla, zilyetliğini alıcıya devretmekle yükümlüdür." TBK MADDE 212/1'de satıcının temerrüdüne ilişkin düzenlemeye ise borçlunun temerrüdüne ilişkin genel hükümlere atıfta bulunulmuştur: "Satıcının temerrüdü halinde, borçlunun temerrüdüne ilişkin genel hükümler uygulanır." Borçlunun temerrüdüne ilişkin genel hükümlere

baktığımızda ise TBK MADDE 117'ye göre "Muaccel bir borcun borçlusu, alacaklının ihtiyacıyla temerrüde düşer." İhtar hususunun herhangi bir şekil şartına bağlanmadığı görülmektedir. Başvurumuz EK-4'ünde sunduğumuz satıcı firma ile yazışmalardaki para iadesi değil ürünün aynen ifasını istediğime yönelik beyanlarım ihtar niteliğindedir ve satıcıyı temerrüde düşürmektedir. TBK MADDE 123 "Karşılıklı borç yükleyen sözleşmelerde, taraflardan biri temerrüde düştüğü takdirde diğeri, borcun ifa edilmesi için uygun bir süre verebilir veya uygun bir süre verilmesini hâkimden isteyebilir." Hükümüne yer verilmişse de sonraki madde TBK MADDE 124'te "Aşağıdaki durumlarda süre verilmesine gerek yoktur." hükmü ile "1. Borcunun içinde bulunduğu durumdan veya tutumundan süre verilmesinin etkisiz olacağı anlaşıyorsa" düzenlenmesine yer verilmiştir. TBK MADDE 124/1 şartları somut olayda vücut bulduğundan, satıcının EK-4'te görülen tutumundan dolayı satıcıya süre verilmesinin etkisiz olacağı anlaşıldığından borcun aynen ifası için satıcıya tarafımda süre verilmemesi hukuka ve kanuna uygundur. Alıcının seçimli haklarının sayıldığı TBK MADDE 125'te ise "Temerrüde düşen borçlu, verilen süre içinde, borcunu ifa etmemişse veya süre verilmesini gerektirmeyen bir durum söz konusu ise alacaklı, her zaman borcun ifasını ve gecikme sebebiyle tazminat isteme hakkına sahiptir." hükmüne yer verilmiştir.

SONUÇ VE TALEPSatıcıdan ürün sipariş etmemin tek nedeni ürünün Black Friday günü 25 Kasım 2022'de piyasadaki ortalama fiyatının yarısı tutarına düşmesidir. Dolayısıyla para iadesine yönelik işlemde bulunulacak olması tarafımda mağduriyet yaratmaktadır. Ben tüketici olarak o gün yine başka bir satıcıdan aynı ürünü indirimli fiyat ile alabilecektim şu an Black Friday dönemi geride kaldığı için böyle bir imkanım bulunmamaktadır.

Yukarıda detaylıca açıklanan nedenlerle rızam dışında ve hiçbir bilgim olmaksızın ve ayrıca teslimat sürecinde HİÇBİR KUSURLU HAREKETİM BULUNMAMASINA RAĞMEN siparişin iptal ve iade sürecine girmesi nedeniyle ve para iadesinin yaşadığım mağduriyeti giderecek nitelikte olmaması sebebiyle SEÇİMLİK HAKLARIMDAN OLAN HİZMETİN YENİDEN GÖRÜLMESİ İLE BORCUN AYNEN İFA EDİLMESİNİ İSTEME HAKKIMI KULLANDIĞIMI BEYAN EDEREK ÜRÜNÜN SATIŞ SÖZLEŞMESİNDEKİ ŞARTLARA UYGUN OLARAK AYNI FİYAT ÜZERİNDEN SATICI TARAFINDAN TEKRAR TARAFIMA GÖNDERİLMESİNİ, aksi durumda açılacak icra takip ve dava masraflarının da satıcıya yükletileceğini satıcıya ihtar ile, hakem heyetinizden talep ederim.

ŞİKAYET EDİLENİN SAVUNMASININ ÖZETİ:

Satıcı / Sağlayıcı firmadan 22/12/2022 tarihinde savunma istenmiş ancak bugüne kadar cevap alınamamıştır.

İNCELEME VE GEREKÇE:

6502 sayılı TKH Kanun Mesafeli Satışlar Yönetmeliği Madde 16 "4) Sipariş konusu mal ya da hizmet ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı hallerde satıcı veya sağlayıcının bu durumu öğrendiği tarihten itibaren üç gün içinde tüketiciye yazılı olarak veya kalıcı veri saklayıcısı ile bildirmesi ve varsa teslimat masrafları da dâhil olmak üzere tahsil edilen tüm ödemeleri bildirim tarihinden itibaren en geç on dört gün içinde iade etmesi zorunludur. Malın stokta bulunmaması durumu, mal ediminin yerine getirilmesinin imkansızlaşması olarak kabul edilmez." Hükmü gereğince satıcı firmanın satıştan kaçınmayacağı, söz konusu tüketicinin sipariş etmiş olduğu ürün bedeli olan 3799,00-TL üzerinden tüketiciye ürünü temin etmek ve süresinde teslim etmekle yükümlü olduğu anlaşılmaktadır.

KARAR:

- 1-Başvuru sahibinin talebinin KABULÜNE;
- 2- Söz konusu hizmete ilişkin, tüketici tarafından 3799,00-TL 'nin firmaya ödemesi yapılarak, şikayete konu olan ürünün tüketiciye teslim edilmesine;
- 3-İş bu kararın yerine getirilmemesi halinde, 6502 sayılı Kanun'un 70 inci maddesinin 2 inci fıkrası uyarınca iş bu kararın, icra ve iflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlere göre yerine getirileceğine;
- 4- [Redacted] 4Vergi Kimlik Numaralı, karşı tarafı [Redacted] TİCARET ANONİM ŞİRKETİ, 'in, 6502 sayılı Kanun'un 70 nci maddesinin 7 nci fıkrası uyarınca 30,00-TL tebligat ücretini, kararın tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde, bütçeye gelir kaydedilmek üzere, karşı tarafın bağlı bulunduğu Vergi Dairesi müdürlüğüne ödemesine;
- 5-6502 sayılı Kanun'un 70 inci maddesinin 3 inci fıkrası uyarınca; kararın tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içinde tarafların Tüketici Mahkemesine itiraz hakları açık olmak kaydıyla toplantıya katılan üyelerin oybirliği / oy çokluğu ile karar verildi.

Tüketici Hakem Heyeti kararları, icra ve iflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir. Bu kararlara karşı tebliğ tarihinden on beş (15) gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açıktır.

Başkan

Üye

Üye

Üye

Üye

KAYMAKAMLIĞI
Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı

13.04.2023

ASLI GİBİDİR