

SONY MOBILE ÜRÜNLERE İLİŞKİN TÜKETİCİ HUKUKU KAYNAKLI İHTİLAFLARDA İZLENEN YOL HARİTASI

1. ŞİKAYET AŞAMASI : TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ/MAHKEME KARARLARININ BAYİLER/YETKİLİ SERVİSLER VEYA TÜKETİCİLER TARAFINDAN GEMİCİOĞLU İLE PAYLAŞILMASI

Tüketiciler şikayetlerini bayilere 3 farklı kanaldan yöneltilebilir.

- a. Tüketicinin yasal yollara başvurmaksızın dilekçe veya noter kanalı ile ihtarname göndermesi
- b. Tüketicinin il veya ilçe hakem heyeti kanalı ile şikayette bulunması
- c. Tüketicinin tüketici mahkemesi kanalı ile dava açmış olması

a. Tüketicinin yasal yollara başvurmaksızın dilekçe veya noter kanalı ile ihtarname göndermesi : Tüketiciler şikayetlerini noter vasıtasıyla ihtar edebilecekleri gibi, doğrudan, el yazısıyla hazırladıkları dilekçelerle de bayilere başvuruda bulunabilir. Söz konusu ihtar ya da dilekçe ivedilikle Gemicioğlu ile paylaşılmalıdır. Bu durumda, Gemicioğlu tarafından konu yasal yollara gitmeden hakediş incelemesi yapılmaktadır. Hakediş incelemesi, tüketicinin şikayeti kapsamında tüketici hukuku mevzuatı uyarınca seçimlik hakların doğru olup olmadığını tespitinin yapılmasıdır. Bu incelemede öncelikle ürünün faturası ve servis formları baz alınır. Eğer tüketicinin şikayetinde haklı olduğu kanaatine varılırsa, Gemicioğlu tarafından ilgili bayi ve yetkili servis ile onay paylaşılır ve paylaşılan onay çerçevesinde işlemlerin yapılması istenir. (ONAY SÜRECİ HAKKINDA BİLGİ İÇİN BKZ.3.ONAY AŞAMASI)

b. Tüketicinin il veya ilçe hakem heyeti kanalı ile şikayette bulunması : Tüketicilerin şikayetlerini hakem heyetlerine iletmiş olmaları halinde, hakem heyetleri şikayet edilen bayiye şikayete karşı savunma hazırlaması için süre verir. Bu süre 7 gün ile 30 gün arasında değişmekte olup, tamamen hakem heyetinin takdirindedir. Bayiler, şikayetlere karşı savunma taleplerini tebliğ alır almaz en kısa sürede Gemicioğlu ile paylaşmalı, kendileri savunma hazırlamamalıdır. Savunma aşamasında Gemicioğlu ile paylaşılmayan şikayetlere karşı karar aşamasında SONY aksiyon almamaktadır. Gemicioğlu şikayetleri incelemekte ve uygun bir savunma hazırlayarak servis formları ile heyete gönderilmek üzere bayilere

savunmaları mail yolu ile ulaştırılmaktadır. Lütfen, savunmaların heyete elden ulaştırılmasını sağlayınız, faks çekilen savunmalar heyetler tarafından dikkate alınmamaktadır. Lütfen, hazırladığımız savunmaların içeriklerinde fahiş bir hata olmadıkça (Tüketici isminin veya imei numarasının ya da tebliğ tarihinin yanlış yazılması gibi) lütfen savunma içerikleri ile ilgili Gemicioğlu'na müdahalede bulunmayınız. Bayi olarak savunmaya eklemek istediğiniz hususların varlığı halinde (tüketicinin cihazı teslim etmek istememesi, cihazı hasara uğratması vb.) lütfen bunları sizinle paylaştığımız savunmaya bilgimiz haricinde eklemeyiniz, bu hususları savunma talebini tarafımızla paylaştığınız mailin body kısmında (içeriğinde) öncelikle bizimle paylaşınız.

c. Tüketicinin tüketici mahkemesi kanalı ile dava açmış olması : Tüketiciler, şikayetlerini doğrudan mahkemede dava açmak suretiyle iletmiş de olabilir. Bu durumda, ilgili dosyaya cevap dilekçesi ve delillerin sunulması gerekmektedir. Gemicioğlu tarafından hazırlanan cevap dilekçeleri, tebliğ alındığı tarihten 15 gün içinde mahkemeye sunulmalıdır. Lütfen, yasal her türlü evrakın (savunmalar dahil) elden teslim edilmesine özen gösteriniz. Bayinin bulunduğu yer ile davanın açıldığı mahkemenin farklı illerde olması halinde ilgili evrak muhabere yoluyla gönderilmektedir. Lütfen, bu tür durumlarda tarafımıza bilgi veriniz. Dava açıldıktan sonra süreç titizlikle takip edilmeli, mahkemeden gelen her türlü evrak tarafımızla paylaşılmalı ve duruşmalara katılım sağlanmalıdır. Davacı taraf olarak çağrıldığınız duruşmaya katılmamanız halinde davanın işlemden kaldırılacağı hususunu önemle vurgulamak isteriz. Bu nedenle, duruşmaların takibinin tarafınızca özenli bir şekilde yapılması gerekmektedir.

- Yukarıda tanımlı her türlü şikayet tebliğ alındığı gün ya da mümkün değilse en kısa sürede Gemicioğlu ile paylaşılmalıdır. İlgili belge ulaştırılırken mailin konu kısmına MÜŞTERİ ADI – İMEI NUMARASI yazılmalıdır. İMEI numarası olmaksızın işlem yapamadığımızdan, imei numarası bildirilmeyen şikayetlerde sorumluluk SONY'de olmamaktadır. Lütfen, ekli belgelerde imei numarası yazıyor olsa dahi mailinizin başlığına ayrıca ekleyiniz. Aynı zamanda, lütfen konu kısmına sadece "hakem heyeti kararı – karar hakkında" vb. yazmayınız. Zira aksi halde, mail geçmişinde arama yapma ihtiyacı doğduğunda mailiniz bulunamamaktadır.

- Mailin body kısmına (içeriğine) tebliğ tarihi ve Vodafone/Telekom bayii olup olmadığı bilgisi eklenmeli, somut olayla ilgili özellik arzeden bir durum varsa bu konu ile ilgili bilgi verilmelidir. ÖRNEK: “Tüketicimiz bedel iadesi istemektedir” veya “Tüketicimize bilgi verilmesine rağmen cihazı kendisi bayimizden teslim almamıştır.”
- Maile okunaklı ve tüm sayfa görünecek şekilde scan edilmiş olarak ilgili evrak ve ürünün faturası eklenmelidir. Lütfen fotoğraf çekmeyiniz. Fakat eğer tarayıcıdan tarama şansı bulunmuyorsa, lütfen fotoğrafın tüm sayfayı okunaklı şekilde kapsadığından emin olunuz.
- Mailiniz bize ulaştığında Gemicioğlu’ndan otomatik yanıt maili alacaksınız. Lütfen otomatik mailimizde yazan uyarıları dikkatle okuyunuz. Otomatik mailimizi almanız halinde lütfen ofisimizi mailinizin tarafımıza ulaşıp ulaşmadığı konusunda bilgi almak için aramayınız. İlgili mailinize evrakların ve imei numarasının tam ulaştırılması durumunda 2-3 iş günü içinde tarafınıza dönüş yapılacaktır. Olası bir gecikme durumunda ofisimizi arayabilir bilgi alabilirsiniz. Ancak, ofis telefonumuzun tüketicilere verilmemesi önemle rica olunur. Tüketicilere şikayetleri hakkında bilgi verilmemektedir.

2. KARAR AŞAMASI : HAKEDİŞ İNCELEMESİ VE SORUMLULUK TAYİNİ

Şikayet aşamasını takiben, hakem heyetleri veya mahkemeler şikayete dair lehe veya aleyhe olacak şekilde iki yönde karar verecektir. Lütfen kararları dikkatle okuyunuz ve lehe kararları tarafımızla paylaşmayınız. Zira bu durumda alınacak aksiyon bulunmamaktadır.

Mahkeme veya hakem heyetleri müşterinin talebinin kabulüne karar vermesi halinde, sorumluluk mevzuat gereğince satıcı ve ithalatçı açısından müteselsil, yani ortaklaşa sorumluluk olacaktır. Bu çerçevede, GEMİCİOĞLU tarafından müvekkil SONY’nin ilgili kararın yerine getirilmesinde yasal sorumluluğu olup olmadığının tayini yapılmaktadır. Bu tayin, öncelikle ürünün faturası, servis formları, varsa bilirkişi raporu ve mahkeme/hakem heyetinin dayandığı mevzuat hükümlerinin somut olay açısından incelenmesi suretiyle yapılmaktadır.

Bazı durumlarda hakediş olmasına rağmen, sorumluluk satıcıda veya yetkili teknik serviste olabilir. Örneğin, şikayetin yetkili servisin ayıplı hizmetinden bahisle yöneltmiş ve

kararın da yine ayıplı hizmetten bahisle tesis edilmiş olması halinde SONY olarak alınması gereken aksiyon bulunmayacaktır. Benzer şekilde, onarım süresi olan 20 iş gününün aşılmasında ya da itiraz süresi olan 15 günlük sürenin aşılmasında satıcıdan kaynaklanan bir gecikme olması durumunda da (kararın Gemicioğlu'na geç bildirilmesi) SONY sorumluluk almamaktadır.

3. ONAY AŞAMASI

A. KARARIN YERİNE GETİRİLMESİ

Sorumluluğun ithalatçı sıfatıyla SONY'de olduğuna karar verilmesi halinde ise taraflarımızca kararın uygulanması yönünde onay paylaşmakta ve onaya istinaden işlemlerin yürütülmesi istenmektedir. Onay sürecinde önem arz eden ilk ayrıntı bayinin Vodafone/Telekom bayisi olup olmadığıdır. Zira Vodafone/Telekom bayilerimizi Teleservice'e yönlendirmekte iken diğer tüm satış noktalarını KVK'ya yönlendirmekteyiz. Bu durumun istisnası, cihazın halihazırda tüketicide değil herhangi bir yetkili serviste olması durumudur. Bu durumda süreci uzatmamak adına bayinin Vodafone/Telekom olup olmadığına bakmaksızın cihazın bulunduğu servis kanalı tarafından işlemlerin sürdürülmesini talep etmekteyiz. Dolayısıyla bu hususun atlanmaması için mail konu kısmında bayinin Vodafone/Telekom olup olmadığını ve cihazın nerede olduğunun bilgisinin verilmesi önem arz etmektedir.

Kararın yerine getirilmesi 3 şekilde mümkün olmaktadır:

- Ücret iadesi
- Ücretsiz değişim
- Ücretsiz onarım

a. Ücret iadesi yönünde verilen kararların uygulanması : Ücret iadesi onaylarımızda tüketicileri bekletmemek ve aynı zamanda satış noktalarını icra tehdidine maruz bırakmamak adına onayımız doğrultusunda ödemenin satıcı tarafından tüketicilere yapılmasını, daha sonra ilgili teknik servise iade faturası kesilmesini talep etmekteyiz. Zira, hakem heyeti kararları tıpkı kesinleşen mahkeme kararları gibi karar yazıldığı anda icraya konabilir, bu çerçevede karara karşı itiraz edilecek olursa dahi bu durum kararın icrasını

yani uygulanma zorunluluğunu ortadan kaldırmamaktadır. Bu durumun istisnası, bizlere yetkili servisler tarafından ulaştırılan şikayetlerdir. Bu durumda şikayet tarafımıza zaten yetkili servisler tarafından ulaştırıldığı için, süreci uzatmamak adına ödemenin servis kanalıyla doğrudan tüketiciye yapılmasını talep etmekteyiz. Hangi adrese iade faturası kesileceği bilgisi her onay mailimizde yer almaktadır.

Satıcı tarafından tüketiciye ödeme yapılırken mutlaka tüketiciden **ibraneme** alınması gerekmektedir. İlgili ibraneme her onay mailimizde bayiler ile paylaşılmaktadır. Lütfen tarafınızla paylaşılan ibranemenin çıktısını alınız ve ilgili kısımları somut olaya göre düzenlemek suretiyle tüketiciye imzalatırınız. İbraname haricinde aşağıdaki bilgi ve belgelerin onay mailimizde belirttiğimiz servise gönderilmesi gerekmektedir:

- Cihaz, kutusu, şarj cihazı, kulaklığı, USB kablosu, orijinal faturası (orijinal fatura yok ise faturanın bayi kaşeli ve imzalı nüshası);
- Fatura sahibinin kimlik fotokopisi
- Satıcının banka IBAN numarası

Ödeme yapıldıktan sonra yukarıdaki belgelerin ilgili yetkili servise gönderilip iade faturası kesilmesini takiben yaptığımız ödeme servis tarafından bayi hesabına 7-10 gün içinde yatırılacaktır. Önemle hatırlatmak isteriz ki, geciken ödemeler için Gemicioğlu olarak alabileceğimiz aksiyon bulunmamaktadır. Lütfen bu tür durumlarda ofisimizle değil ilgili yetkili servis veya SONY saha yetkilisi ile görüşünüz.

b. Ücretsiz değişim yönünde verilen kararların uygulanması : Bu kararlar onay mailimizde belirttiğimiz ilgili yetkili teknik servis tarafından yerine getirilecektir. Lütfen, mağaza stoğunuzdan ürün vermeyiniz ve bu talepler ile ilgili ofisimizden destek talep etmeyiniz. Değişim yönündeki kararlarda da aşağıda yazılı bilgi ve belgelerin mailimizde sizi yönlendirdiğimiz yetkili servise gönderilmesi gerekmektedir:

- Cihaz, kutusu, şarj cihazı, kulaklığı, USB kablosu, orijinal faturası (orijinal fatura yok ise faturanın bayi kaşeli ve imzalı nüshası);
- Satıcının banka IBAN numarası; (ödenen yargılama giderlerinin iadesi için)
- Müşteri tarafından doldurulan ibraname.

c. Ücretsiz onarım yönünde verilen kararların uygulanması : Ücretsiz onarım kararları onay mailimizde sizi yönlendireceğimiz ilgili yetkili servis tarafından uygulanacaktır. Bu durumda da aşağıdaki bilgi ve belgelerin servise gönderilmesi gerekmektedir:

KVK'ya gönderilecek ürün ve belgeler aşağıdaki şekildedir:

- Cihaz, kutusu, şarj cihazı, kulaklığı, USB kablosu, orijinal faturası (orijinal fatura yok ise faturanın bayi kaşeli ve imzalı nüshası);
- Satıcının banka IBAN numarası (ödenen yargılama giderlerinin iadesi için).

B. KARARA İTİRAZ EDİLMESİ

Hakem heyeti kararları hakediş yönünden incelendiğinde, hakedişinin bulunmadığı fakat yine de sorumluluğun ithalatçı SONY'de olduğunun görülmesi halinde kararlara itiraz edilmesi gerekmektedir. Bu durumda Gemicioğlu tarafından hazırlanan dava dilekçesi ile ilgili mahkemede kararın tebliğinden 15 gün içinde şikayetin tarafı satış noktası olduğu için satış noktası tarafından dava açılması gerekmektedir. Bu aşamada itiraz hakem heyetine değil, bir üst merci olan tüketici mahkemelerine (tüketici mahkemelerinin olmadığı illerde asliye hukuk mahkemelerine) yapılmaktadır. Ancak, yukarıda izah olunduğu üzere, hakem heyetlerine itiraz edilmesi hakem heyeti kararının icraya konulması tehlikesini durdurmamaktadır. Bu çerçevede, satış noktalarına icra tehdidi gelmemesi ve ticari itibarlarının zedelenmemesi adına itiraz edilmesini istememize rağmen eş zamanlı olarak kararın uygulanmasına onay da verebilmekteyiz. Bu tür durumlar istisnai olmakla birlikte, böylesi hallerde hem onay mailimiz hem de dava dilekçemiz bayiler ile paylaşılmakta ve kısaca nedeni özetlenmektedir. Davanın kazanılması halinde ödenen bedel geri istenecek, kaybedilmesi halinde aksiyon alınmasına gerek olmayacaktır.

4. İCRA AŞAMASI : ÖDEME EMRİ GELMESİ HALİNDE İZLENECEK YOL

SONY marka ürünlerle ilgili hakem heyeti veya mahkeme kararlarının icraya konması ve bayilerce ödeme emrinin tebliğ alınması halinde söz konusu evrakın Gemicioğlu ile **ivedilikle** paylaşılması gerekmektedir. Ödeme emrine karşı 7 günlük itiraz süresi olduğundan, evrakların ivedilikle paylaşılması büyük önem arz etmektedir. Lütfen ödeme

emirlerini gönderirken, ödeme emrine konu hakem heyeti veya mahkeme kararını da mailinizin eklerinde gönderiniz. Aksi halde inceleme yapılması mümkün olmamaktadır. Gemicioğlu tarafından ödeme emrinin yerine getirilmesine karar verilmesi halinde, bayiler ilgili icra dairesine yönlendirilmekte ve dosyanın güncel kapak hesabını almaları talep edilmektedir. Güncel kapak hesabı, icra dosyasına ne kadar ücret ödenmesi gerektiğini gösteren bir dökümdür. Güncel kapak hesabı alındıktan sonra onayımız çerçevesinde bayi tarafından dosyaya ödeme yapılması, dosyanın kapatılması ve ödeme yapıldığını gösterir dekontun onayımızda yönlendirdiğimiz yetkili servise gönderilerek servise iade faturası kesilmesi gerekmektedir. Yetkili servis tarafından dekontta yazılı tutar bayi hesabına 7-10 gün içinde ödenecektir. Dekont ile birlikte gönderilmesi gereken belgeler aşağıdaki gibidir:

- Cihaz, kutusu, şarj cihazı, kulaklığı, USB kablosu, orijinal faturası (orijinal fatura yok ise faturanın bayi kaşeli ve imzalı nüshası);
- Yetkili servise kesilecek iade faturası (firma bilgilerinin tam olması gerekmektedir);
- Fatura sahibinin kimlik fotokopisi;
- Satıcının banka IBAN numarası.

Süreç ile ilgili sormak istediğiniz diğer tüm sorularla ilgili bizimle iletişime geçebilirsiniz.

Saygılarımızla,

Gemicioğlu Hukuk Bürosu