SORU 18

**Bursa Osmangazi Z… Plazada bir mağazadan 190 TL karşılığında bir çift N…. Marka spor ayakkabı aldım, Ayakkabının problemli çıkması (yandan açıldı) nedeniyle ilgili firmaya bilgi verdiğim, Kullanıcı hatası gerekçesiyle değiştirme talebinin dikkate almadılar, 190 TL değerindeki ayakkabının parasını nasıl alabilirim ?**

**CEVAP :18**

**Ayakkabılarda farklı bir durum var. Garanti şartları, Ayakkabının kullanım amacı için de olmalı. Her Spor ayakkabısı top oynamak için değildir. “ Spor ayakkabısı aldım. Bir kez topa vurdum. Yandan açıldı.” Şikayet doğru bir şikayet değil. Top oynama ayakkabısı krampondur.**

**Bu tüketicimiz, almış olduğu spor ayakkabısı ile top oynamamış ise, Yani üretim hatası olduğunu düşünüyorsa, spor ayakkabısı için TSHH aracılığı ile “ Bilir kişi” raporu istemelidir. Bilir kişi Kunduracılar Odası tarafından birkaç ustaya ayakkabıyı gösterir. Ortak bir görüşte birleşirler bir rapor yazarlar. 1. “ Kullanıcı Hatası “ 2. “ Üretim Hatası” hangisi olduğuna karar verir. Bilir kişi raporu kullanıcı hatası demişse yapılacak bir şey yok.**

**Üretim hatası diye rapor vermiş ise,**

1. **Bu rapor ve ayakkabının belgeleriyle, ilgili firmaya 190 TL nin iadesi için İhtarname çekilir.**
2. **İhtarnameye rağmen bedel iadesi gerçekleşmez ise,**
3. **Spor ayakkabının belgeleri ve İhtarname ile TSHH başvurulur.**
4. **Üretim hatası ise, Tüketicinin 4 seçimlik hakkı vardır.**

**Bu haklar Şunlardır:**  Bedel İadesi-Bedelden İndirim-Yenisi ile değiştirme -Ücretsiz tamir hakkı.

**Üretici veya satıcı ile tüketici arasındaki itilaf “ Bilir kişi” raporu veya görüşü ile çözümlenir. Tüketici bazı durumlarda ikinci bir bilir kişi görüşü isteye bilir. Ör. Aynı ehliyete sahip iki farklı servisten, iki farklı görüş çıkabilir.**

TÜKDER , bu ve buna benzer tüketici sorunları için vardır.