**Soru 13**

**İnternet üzerinden …. Com sitesinden bilgisayar aldım. … Kargo tarafından, ambalajı açtırılmadan teslim edildi. Bilgisayarın monitörü ekranında çarpmadan dolayı çizgiler oluşmuştu. Servis tarafından rapor tutturdum. İlgili firmayı aradım. Sorumlu biz değiliz kargo firması, dedi .**

**Kargo firması ise, beni epey oyaladı, sonra da Ambalaj açılmadan teslim ettiği için, “ Biz sana sağlam teslim etmişiz” dediler. Kendilerini kenara çektiler Şimdi ne yapacağım ?**

Cevap 13)

İnternet, TV vb. iletişim hizmetleri üzerinden alınan mal ve hizmetler Mesafeli satış Yönetmeliği hükümleri uygulanır.

Mesafeli satışlarda, Temel gıda ve dijital ortamda açılan, veya fiyatı dalgalı ürünler hariç olmak üzere, Tüketici hiçbir gerekçe göstermeksizin 14 gün içerisinde cayma hakkı vardır. ( Yönetmelik mad 9)

Aynı yönetmeliğin , “**Zarardan sorumluluk “**

**Madde 17 -** (1**) Satıcı**, malın tüketici ya da tüketicinin taşıyıcı dışında belirleyeceği üçüncü bir **kişiye teslimine kadar oluşan kayıp ve hasarlardan sorumludur.**

(2) Tüketicinin talep ettiği taşıma hizmetinin, satıcı tarafından sunulan seçenekler arasında olmaması ve tüketici tarafından belirlenmesi durumunda, malın taşıyıcıya tesliminden itibaren oluşabilecek kayıp ya da hasardan satıcı sorumlu değildir. “

Mesafeli satış sisteminde malın hangi kargo taşımacılığı ile yapılacağı , satıcı tarafından tüketiciye soruluyor. 17. Madde görüldüğü gibi , Malın tüketiciye teslimine kadar satıcı sorumludur. Kargo firması değil.

Bu olayda tüketicimizin yapması gereken,

1. Malın teslimi 14 günü geçmemiş ise, Satıştan Cayma hakkını kullandığını belirten bir dilekçe göndermelidir. Gerekçe göstermesine gerek yoktur. İsterse 17 mad. Atıfta bulunabilir.
2. Kargo tarafından oyalanıp, 14 günü geçirmiş ise , Servis raporunu dayanak göstererek, “ Ayıplı Malın” Ayıbı gizlenmeden Cayma hakkını kullanmak istediğini belirten İhtarname çekmelidir.
3. İhtarnamede Ayıplı maldan 4 seçimlik hakkından , bedel iadesi kullanmak istediğini belirmelidir.
4. İhtarname tebliğinin de belirtilen sürenin sonunda Bedel iadesi gerçekleşmemişse, Satın alınan mal 2000 TL ve altında ise Tüketici elindeki belgeler ile TSHH, 2000 TL nin üzerinde ise Tüketici Mah. başvuruda bulunması gerekir.

Mustafa YİĞİT

Karacabey Tükder Başkanı