

Sayın İlgili,

18.03.2011 tarihinde internet üzerinden www.hepsiburada.com sitesinden 1 adet LCD monitörlü masaüstü bilgisayar aldım.

Bilgisayarı kargodan teslim alma sonrasında kurulumunu yaptığımda LCD monitörde 1 adet ölü piksel olduğunu gördüm. İlgili siteye durumu bildirdim. Ancak yaşanan süreç sonrasında monitör değiştirilmediği için, ben de tüm ürünü iade etme amaçlı tüketici mahkemesine başvurdum. Yaklaşık 10 ay süren hukuk mücadelesini kazandım. Dava benim lehime sonuçlanarak, bilgisayarın karşı tarafa iadesine ve mahkeme masrafları da dâhil ilgili tutarın tarafıma ödenmesine karar verildi. Söz konusu karar, temyiz edilemeyecek şekilde olan KESİN karar türündendir.

Mahkeme sürecindeki evrakı sizlere paylaşıyorum. LCD monitörler ile ilgili yaşanan bu durumu kamuoyu bilsin. Benim davam örnek teşkil etsin ve benim gibi bir durumda olabilecek tüketicilere yol gösterebilir. İnternet üzerinden satın almalarda cayma hakkını kullandırmayan LCD monitör satıcılarına bir ders olsun. Tüketiciler haklarını arayabilirler.

Buradaki dosyaları bu amaçla serbestçe kullanabilirsiniz. Diğer tüketici derneklerine gönderip, onların da bilgi edinmesini temin edebilirsiniz. Gazete köşelerine aktarıp, orada ilgili kısımlarının yayınlanmasını sağlayabilirsiniz.

Faydalı olması dileğiyle, ilginiz için teşekkür eder çalışmalarınızda başarılar dilerim.

C. Yunus Özkurt

İletişim

KTÜ- Beşikdüzü MYO – Öğretim Görevlisi
Beşikdüzü – Trabzon

0 506 323 02 61
cyunusozkurt@hotmail.com

EK: LCD monitör ile ilgili tüketici mahkemesi evrakı

BEŞİKDÜZÜ ASLİYE HUKUK MAHKEMESİNE
(Tüketici Mahkemesi Sıfatıyla)

DAVACI: Cafer Yunus ÖZKURT
Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu
Öğretim Görevlisi

DAVALI : D-Market Elektronik Hizmetler ve Tic. A.Ş.
(www.hepsiburada.com)
İnkılap Mah. Küçüksu Cad. No: 70
Ümraniye / İstanbul
Faks: 0 216 631 56 59
Ticaret Sicil No: 436165-383747
Vergi Dairesi: Anadolu
Kurumlar Vergi No: 2650179910

DAVA DEĞERİ : 1239,53 TL (Binikiyüzotuzdokuz Türk Lirası, elliüç Kuruş)

KONU:

18.03.2011 tarihi itibariyle internet üzerinden www.hepsiburada.com sitesinden Pro2000 markalı bir masa üstü bilgisayar 20 " LCD monitörü ile birlikte satın aldım. Ürün bana teslim edildiği gün bilgisayar kurmak için bağlantılarını yaptığımda, LCD monitörde 1 adet ölü piksel gördüm. Aynı gün hepsiburada sitesi üzerinden şikâyetimi bildirerek, LCD monitörün değişmesini istedim. Söz konusu site; müşterileri ile internet mesajları üzerinden iletişim kurduğu ve her hangi bir müşteri temsilcisi telefonu olmadığı için, benim isteğime gecikmeli olarak cevap verdi ve monitörü kendilerine göndermemi istedi. Ben söz konusu monitörün yenisi ile değiştirileceğini zannederek, ilgili monitörü kendilerine gönderdim.

Aradan geçen bir hafta kadar bir zaman sonra monitörün ilgili servise gönderildiğini öğrendim. Söz konusu monitör bana aynen olduğu gibi tekrar gönderildi. Servis yetkilileri 5 ölü piksel ve sonrasında değişim yaptıklarını ve 1 ölü pikselin değişim nedeni sayılmayacağını belirttiler.

Hepsiburada sitesi ile tekrar mesajlaşarak bu ürünü (monitör+bilgisayar ve diğer aparatlar dahil) artık istemediğimi, parasının iade edilmesini istediğimi kendilerine belirttim. Bana iade kargo kodu verdiler. Bu amaçla ürüne ait fatura ve diğer belgeler ile birlikte ürünü hepsiburada sitesine geri gönderdim. Ancak, söz konusu ürün yukarıda belirtilen aynı gerekçe ile aynen tekrar bana geri gönderildi. Hem bana iade kodu veriliyor, hem de her hangi bir değişiklik yapılmadan bana geri gönderiliyor. Neden böyle olduğunu sorduğumda bana verdikleri cevabı aşağıya aktarıyorum:

"Değerli Müşterimiz;

Bilindiği gibi LCD Panel üretiminde pixel yapısına dayanan bir teknoloji kullanılmaktadır. Bu teknoloji yapısı gereği, ürünlerin üretimi aşamasında LCD Panel üzerinde parlak nokta (Bright Dot) veya karanlık/siyah nokta (Dark Dot) oluşabilmektedir. Monitör, üreticileri üretim sırasında oluşan bu noktaları, belirli adet in altında ve noktaların birbirine uzaklık değerinin belirli değer in altında kaldığı sürece normal ürün olarak kabul etmektedirler. LCD panel boyutlarına göre en az 3-5 ölü piksel sorunu değerlendirilebilmektedir."

Söz konusu yukarıdaki ifade, ilgili sitenin ürün iadeleri kısmında da yayınlamaktadır ve LCD monitör satın alan kişilerin bu durumu bildikleri varsayılmaktadır. Ben böyle bir durumu bilmiyordum. Satın alma anında oluşturulan satış sözleşmesinde bile böyle bir ifade geçmemektedir. Bu firmalar keyfi davranarak, 5 piksel ve sonrasında LCD monitör değişimi yapabildiklerini ifade etmektedirler. Bildiğim



kadarı ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın böyle bir standart belirlemesi de yoktur. Ben bu ürünü görerek almak istese idim, kesinlikle almayacak idim. Bu durumda bu ürün bana zorla satılmış gibi olmaktadır.

Bana göre bu durum ayıplı mal kavramı içerisine girmektedir ve ilgili ürün yenisini ile değiştirilmelidir yada parası iade edilmelidir. Ancak ilgili satıcılar sanki bir kartel oluşturmuş gibi söz konusu monitörü değiştirme eğilimi göstermemektedirler.

Ürünü iade amaçlı gönderdiğimde ilgili faturaları da birlikte idi, ancak bana gelen son halinde faturalar da yoktur. Tarafıma satış sözleşmesi de gönderilmemiştir. Bu nedenle internet üzerinden yazdırdığım ilgili fatura ve satış sözleşmesi ile müracaat etmek durumunda kaldım. Sonuç olarak; D-Market'den ve bünyesinde faaliyet gösteren www.hepsiburada.com sitesi ile yetkililerinden şikâyetçiyim. Satın aldığım ürünün geri alınmasını ve paramın geri iade edilmesini istiyorum.

Geređini arz ederim.

13.01.20100

Cafer Yunus ÖZKURT

EKİ : 1 adet sevk irsaliyesi (1 sayfa)
1 adet internet sipariş onayı, fatura örneği (1 sayfa)
1 adet internet satış sözleşmesi örneği (4 sayfa)

ADRES:

Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu

Beşikdüzü / TRABZON

cyunusozkurt@hotmail.com

Tel : 0 506 323 02 61

0 536 799 98 51



hepsiburada.com



İl Kodu : 34

D - Market Elektronik Hizmetler ve Tic. A.Ş.
İnkilap Mah. Küçüksu Cad. No: 70 Ümraniye / İSTANBUL
Faks : (0216) 631 56 59 Ticaret Sicil No : 436165-383747
Vergi Dairesi : Anadolu Kurumlar Vergi Numarası : 265 017 9910

SEVK İRSALİYESİ

Teslim Adresi

İRSALİYE NUMEROSU: 69/3/04

Tanzim Tarihi: 07.05.2011

Fiili Sevki Tarihi: 07.05.2011

Fatura No :

SERİ :

SIRA NO. :

Müşteri V.D. :

Müşteri Hesap No. :

C. YUNUS ÖZKURT

Yaylacık Mah. Vadi Sk. Misiroglu

Apt. No: 5 61300 AKÇAABAT Trabzon

731863

Stok Kodu	Açıklama	K.D.V.	Adet	Birim Fiyatı	Tutarı
B056601 URUN+KUTU	Pro2000 P2B612LED20 Core i5-650 3.2GHz 6	1	20262882	39962031	

Yalnız

~~Tamir amaçlı bedelsiz taşıma irsalıyesidir. Kargo bedeli müşteriye aittir.~~

Arıza

Eksiksiz Teslim Edenin Adı, Soyadı, İmzası

Eksiksiz Teslim Alanın Adı, Soyadı, İmzası

Sn C. YUNUS ÖZKURT

Hepsiburada.com'a göstermiş olduğunuz ilgi ve güvenden dolayı teşekkür ederiz!

Sipariş Numaranız **60290802**. Siparişinizle ilgili tüm sorularınızda bu numarayı belirtmeyi unutmayınız. Siparişiniz aşağıdaki gibidir;

Ürünler	KDV	Adet	Birim Fiyat (TL)	Toplam Fiyat (TL)
Pro2000 P2B612LED20 Core i5-650 3.2GHz 6GB 500GB (2GB VGA) 20" LED Masaüstü Bilgisayar	18	1	1.239,53	1.239,53
İndirimler				0,00
Ara Toplam				1.050,45
KDV				189,08
Kargo Ücreti				0,00
Genel Toplam				1.239,53
			Kazandığınız HepsiPuan	251.853

Ödeme Şekli

Kredi Kartınızdan Çekilecek Tutar: 1239,53 TL(12 Taksit)

Kargo: Aras Kargo**Teslimat Adresi**

C. YUNUS ÖZKURT
Yaylacık Mh. Vadi Sk. Misiroğlu Apt. No: 5 Trabzon
AKÇAABAT Türkiye 61300 04622286099

Fatura Adresi

C. YUNUS ÖZKURT
Yaylacık Mh. Vadi Sk. Misiroğlu Apt. No: 5 Trabzon
Türkiye 61300 04622286099

- Siparişinizin süreçlerini Müşteri Hizmetleri bölümünden http://www.hepsiburada.com/siparis_detay.aspx?ordernumber=60290802 adresinden takip edebilirsiniz
- Müşteri Hizmetleri Ana Sayfamıza gitmek için [tıklayınız](#)
- Ürün iade etmeden önce lütfen okuyunuz.**

Hepsiburada.com'u tercih ettiğiniz için teşekkür ederiz
<http://www.hepsiburada.com>

SATIŞ SÖZLEŞMESİ

MADDE 1- TARAFLAR

1.1. SATICI:

Ünvanı :D-MARKET ELEKTRONİK HİZMETLER VE TİCARET A.Ş. (Hepsiburada.com)

Adresi :İnkılap mah. Küçüksu cad. No:70 34768 Ümraniye/İstanbul

Telefon : 0212 444 15 47

Fax :0216 631 56 59

1.2- ALICI:

Adı/soyadı/Ünvanı: C. YUNUS ÖZKURT

Adresi : Yaylacık Mh. Vadi Sk. Misiroğlu Apt. No: 5 Trabzon / Türkiye / Telefon: 04622286099

/ Email: cyunusozkurt@hotmail.com

MADDE 2- KONU

İşbu sözleşmenin konusu, ALICI'nın SATICI'ya ait www.hepsiburada.com internet sitesinden elektronik ortamda siparişini yaptığı aşağıda nitelikleri ve satış fiyatı belirtilen ürünün satışı ve teslimi ile ilgili olarak 4077 sayılı Tüketicilerin Korunması Hakkındaki Kanun ve Mesafeli Sözleşmeleri Uygulama Esas ve Usulleri Hakkında Yönetmelik hükümleri gereğince tarafların hak ve yükümlülüklerinin saptanmasıdır.

MADDE 3- SÖZLEŞME KONUSU ÜRÜN

3.1- Ürünlerin Cinsi ve türü, Miktarı, Marka/Modeli, Rengi, Vergiler Dahil Satış Bedeli (adet x birim fiyat olarak) aşağıda belirtildiği gibidir.

Ürün Adı	Adet	Satış Bedeli (KDV dahil toplam)	Vadeli Satış Bedeli (KDV dahil toplam)
Pro2000 P2B612LED20 Core i5-650 3.2GHz 6GB 500GB (2GB VGA) 20" LED Masaüstü Bilgisayar	1	1.239,53 TL	Vadesiz

3.2- Ödeme Şekli : Kredi Kartı 12 taksitli işlem (Aşağıdaki açıklamaları okuyunuz)

- Yukarıdaki bölümde bankanıza iletilecek sipariş toplamının kaç taksitle ödeneceği bilgisi bulunmaktadır.
- Bankanız kampanyalar düzenleyerek sizin seçtiğiniz taksit adedinin daha üstünde bir taksit adedi uygulayabilir, taksit öteleme gibi hizmetler sunulabilir. Bu tür kampanyalar bankanızın inisiyatifindedir ve şirketimizin bilgisi dâhilinde olması durumunda sayfalarımızda kampanyalar hakkında bilgi verilmektedir.
- Kredi kartınızın hesap kesim tarihinden itibaren sipariş toplamı taksit adedine bölünerek kredi kartı özetinize bankanız tarafından yansıtılacaktır. Banka taksit tutarlarını küsurat farklarını dikkate alarak aylara eşit olarak dağıtmayabilir. Detaylı ödeme planınızın oluşturulması bankanız inisiyatifindedir.

3.3- Diğer yandan vadeli satışların sadece Bankalara ait kredi kartları ile yapılması nedeniyle, alıcı, ilgili faiz oranlarını ve temerrüt faizi ile ilgili bilgileri bankasından ayrıca teyit edeceğini, yürürlükte bulunan mevzuat hükümleri gereğince faiz ve temerrüt faizi ile ilgili hükümlerin Banka ve alıcı arasındaki kredi kartı sözleşmesi kapsamında uygulanacağını kabul, beyan ve

- 4.2- Sözleşme konusu ürün, yasal 30 günlük süreyi aşmamak koşulu ile her bir ürün için ALICI'nın yerleşim yerinin uzaklığına bağlı olarak internet sitesinde ön bilgiler içinde açıklanan süre içinde ALICI veya gösterdiği adresteki kişi/kuruluşa teslim edilir.
- 4.3- Sözleşme konusu ürün, ALICI'dan başka bir kişi/kuruluşa teslim edilecek ise, teslim edilecek kişi/kuruluşun teslimatı kabul etmemesinden SATICI sorumlu tutulamaz.
- 4.4- SATICI, sözleşme konusu ürünün sağlam, eksiksiz, siparişte belirtilen niteliklere uygun ve varsa garanti belgeleri ve kullanım kılavuzları ile teslim edilmesinden sorumludur.
- 4.5- Sözleşme konusu ürünün teslimatı için işbu sözleşmenin imzalı nüshasının SATICI'ya ulaştırılmış olması ve bedelinin ALICI'nın tercih ettiği ödeme şekli ile ödenmiş olması şarttır. Herhangi bir nedenle ürün bedeli ödenmez veya banka kayıtlarında iptal edilir ise, SATICI ürünün teslimi yükümlülüğünden kurtulmuş kabul edilir.
- 4.6- Ürünün tesliminden sonra ALICI'ya ait kredi kartının ALICI'nın kusurundan kaynaklanmayan bir şekilde yetkisiz kişilerce haksız veya hukuka aykırı olarak kullanılması nedeni ile ilgili banka veya finans kuruluşun ürün bedelini SATICI'ya ödememesi halinde, ALICI'nın kendisine teslim edilmiş olması kaydıyla ürünün 3 gün içinde SATICI'ya gönderilmesi zorunludur. Bu takdirde nakliye giderleri ALICI'ya aittir.
- 4.7- Garanti belgesi ile satılan ürünlerden olan veya olmayan ürünlerin arızalı veya bozuk olanlar, (ayıplı) garanti şartları içinde gerekli onarımın yetkili servise yaptırılması için SATICI'ya gönderilebilir, bu takdirde kargo giderleri SATICI tarafından karşılanacaktır.

MADDE 5- CAYMA HAKKI

ALICI, sözleşme konusu ürünün kendisine veya gösterdiği adresteki kişi/kuruluşa tesliminden itibaren 7 gün içinde malı redederek cayma hakkına sahiptir. Tüketicinin cayma bildirimini satıcıya ulaştığı tarihten itibaren 10 gün içinde ürün bedeli ALICI'ya iade edilir.(bkz Mesafeli Sözleşmeler Hakkında Yönetmelik madde 9/2) Cayma hakkı nedeni ile iade edilen ürünün kargo bedeli SATICI tarafından karşılanır.

Tüketicinin hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı teslim aldığı veya sözleşmenin imzalandığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde malı veya hizmeti reddederek sözleşmeden cayma hakkının var olduğunu ve cayma bildirimini satıcı veya sağlayıcıya ulaşması tarihinden itibaren malı geri almayı taahhüt ederiz.

395 sayılı vergi usul kanunu genel tebliği uyarınca iade işlemlerinin yapılabilmesi için tarafınıza göndermiş olduğumuz iade bölümü bulunan faturada ilgili bölümlerin eksiksiz olarak doldurulması ve imzalandıktan sonra tarafımıza ürün ile birlikte geri gönderilmesi gerekmektedir.

Ancak, KKTC ve yurtdışı gönderilerinde Müşterilerimiz siparişlerinde KDV ödemediği için, gümrükte almış olduğu ürünlerin vergilerini ödemekle yükümlüdür. Gümrükten her ne şekilde olursa olsun teslim alınmayan ürünler için Müşterilerin cayma hakkı bulunmamaktadır. Çünkü **MESAFELİ SÖZLEŞMELER UYGULAMA USUL VE ESASLARI HAKKINDA YÖNETMELİĞİN 8.maddesi** uyarınca Tüketici mal satışına ilişkin mesafeli sözleşmelerde, teslim aldığı tarihten itibaren yedi gün içerisinde hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin ve hiçbir gerekçe göstermeksizin malı reddederek sözleşmeden cayma hakkına sahiptir.

MADDE 6- CAYMA HAKKI KULLANILAMAYACAK ÜRÜNLER

Niteliği itibarıyla iade edilemeyecek ürünler, tek kullanımlık ürünler, kopyalanabilir yazılım ve

Yazıt

taahhüt eder.

İade Prosedürü:

A) KREDİ KARTINA İADE PROSEDÜRÜ

Alicının cayma hakkını kullandığı durumlarda ya da siparişe konu olan ürünün çeşitli sebeplerle tedarik edilememesi veya Hakem heyeti kararları ile Tüketicie bedel iadesine karar verilen durumlarda ,alışveriş kredi kartı ile ve taksitli olarak yapılmışsa, kredi kartına iade prosedürü aşağıda belirtilmiştir:

Müşterimiz ürünü kaç taksit ile aldıysa Banka müşteriye geri ödemesini taksitle yapmaktadır.D-MARKET(hepsiburada.com) bankaya ürün bedelinin tamamını tek seferde ödedikten sonra ,Banka poslarından yapılan taksitli harcamaların Müşterimizin kredi kartına iadesi durumunda,konuya müdahil tarafların mağdur duruma düşmemesi için talep edilen iade tutarları,yine taksitli olarak hamil taraf hesaplarına Banka tarafından aktarılır.Müşterinin satış iptaline kadar ödemiş olduğu taksit tutarları ,eğer iade tarihi ile kartın hesap kesim tarihleri çakışmazsa her ay karta 1 iade yansıyacak ve müşteri iade öncesinde ödemiş olduğu taksitleri satışın taksitleri bittikten sonra , iade öncesinde ödemiş olduğu taksitleri sayısı kadar ay daha alacak ve mevcut borçlarından düşmüş olacaktır.

Kart ile alınmış mal ve hizmetin iadesi durumunda D-MARKET, Banka ile yapmış olduğu sözleşme gereği Müşteriye nakit para ile ödeme yapamaz.Üye işyeri yani D-MARKET,bir iade işlemi söz konusu olduğunda ilgili yazılım aracılığı ile iadesini yapacak olup,Üye işyeri yani D-market ilgili tutarı Bankaya nakden veya mahsuben ödemekle yükümlü olduğundan yukarıda anlatmış olduğumuz prosedür gereğince Müşteriye nakit olarak ödeme yapılamamaktadır. Kredi kartına iade ,D-Marketin Bankaya bedeli tek seferde ödemesinden sonra ,Banka tarafından yukarıdaki prosedür gereğince yapılacaktır.

Alicı, bu prosedürü okuduğunu ve kabul ettiğini kabul ve taahhüd eder.

B) KAPIDAN ÖDEME İLE HAVALE/EFT ÖDEME SEÇENEKLERİNDE İADE PROSÜDÜRÜ

Kapıdan ödeme ile havale/EFT ödeme seçeneklerinde iade Tüketiciden banka hesap bilgileri istenerek,Tüketicinin belirttiği hesaba (hesabın fatura adresindeki kişinin adına veya kullanıcı üyenin adına olması şarttır) havale ve /EFT şeklinde yapılacaktır.

3.4- Teslimat Şekli ve Adresi :

Teslimat Adresi : Yaylacık Mh. Vadi Sk. Misiroğlu Apt. No: 5 Trabzon / Türkiye

Teslim Edilecek Kişi: C. YUNUS ÖZKURT

Fatura Adresi : Yaylacık Mh. Vadi Sk. Misiroğlu Apt. No: 5 Trabzon / Türkiye

Teslimat kargo şirketi aracılığı ile Alicının yukarıda belirtilen adresinde elden teslim edilecektir. Teslim anında alıcının adresinde bulunmaması durumunda dahi SATICI edimini tam ve eksiksiz olarak yerine getirmiş olarak kabul edilecektir. Bu nedenle, alıcının ürünü geç teslim almasından kaynaklanan her türlü zarar ile ürünün kargo şirketinde beklemiş olması ve/veya kargonun SATICI'ya geri iade edilmesinden dolayı da oluşan giderler de ALICI'ya aittir.

Kargo Ücreti : 0,00 TL olup, kargo fiyatı sipariş toplam tutarına eklenmekte ve müşteri tarafından ödenmektedir. Ürün bedeline dahil değildir.

MADDE 4- GENEL HÜKÜMLER

4.1- ALICI, www.hepsiburada.com internet sitesinde sözleşme konusu ürünün temel nitelikleri, satış fiyatı ve ödeme şekli ile teslimata ilişkin ön bilgileri okuyup bilgi sahibi olduğunu ve elektronik ortamda gerekli teyidi verdiğini beyan eder.

Yozma

programlar, hızlı bozulan veya son kullanım tarihi geçen ürünler için cayma hakkı kullanılamaz. Aşağıdaki ürünlerde cayma hakkının kullanılması, ürünün ambalajının açılmamış, bozulmamış ve ürünün kullanılmamış olması şartına bağlıdır.

-Taşınabilir Bilgisayar ve Masaüstü Bilgisayarlar (Orijinal işletim sistemi kurulduktan sonra yani bilgisayarın kurulumu yapıldıktan sonra iade alınmayacaktır.)

-Her türlü yazılım ve programlar

-DVD, VCD, CD ve kasetler

-Bilgisayar ve kırtasiye sarf malzemeleri (toner, kartuş, şerit v.b)

-Hür türlü kozmetik ürünleri

-Telefon kontör siparişleri

- Niteliği itibarıyla iade edilemeyecek ürünler (ürünün arızalı veya ayıplı çıkması halleri dışında, açıldıktan sonra sağlık açısından tehlike arzedeabilen ürünler örn : kullanım esnasında vücut ile birebir temas gerektiren ürünler (kulak içi veya kulak üstü kulaklık vs.), tek kullanımlık ürünler, kopyalanabilir yazılım ve programlar, hızlı bozulan veya son kullanım tarihi geçen ürünler ve iadesi mümkün değildir

MADDE 7- TEMERRÜT HÜKÜMLERİ

Tarafların işbu sözleşmeden kaynaklarından edimlerini yerine getirmemesi durumunda Borçlar Kanunu'nun 106-108.maddesinde yer alan Borçlunun Temerrüdü hükümleri uygulanacaktır. Temerrüt durumlarında, herhangi bir tarafın edimlerini süresi içinde haklı bir sebebi olmaksızın yerine getirmemesi durumunda diğer taraf söz konusu edimin yerine getirilmesi için edimini yerine getirmeyen tarafa 7 günlük süre verecektir. Bu süre zarfında da yerine getirilmesi durumunda edimini yerine getirmeyen taraf mütemerrit olarak addolunacak ve alacaklı edimin ifasını talep etmek suretiyle malın teslimini, ve/veya sözleşmenin feshini ve bedelin iadesini talep etme hakkına sahiptir.

Mesafeli Sözleşmeler Hakkında Yönetmeliğin 9.maddesinin son fıkrası gereğince satıcı hepsiburada.com,sipariş konusu mal veya hizmetin yerine getirilmesinin imkansızlaştığı ileri sürerek (tedarikçi Firmadan ürünün hiçbir şekilde tedarik edilememesi durumu) ,sözleşme konusu yükümlülüklerini yerine getiremiyorsa ,bu durumu sözleşmeden doğan ifa yükümlülüğünün süresi dolmadan tüketiciye bildirmeyi taahhüd eder.Bu durumda ,D—Market sözleşmeyi derhal fesih etme hakkına haiz olup,Müşterinin sipariş verdiği ürünün bedelini ve varsa borç altına sokan tüm belgeleri geri iade edeceğini taahhüd eder.

Hepsiburada.com'un işbu yükümlülüğünü yerine getirmesini engelleyebilecek mücbir sebepler veya nakliyyeyi engelleyen hava muhalefetleri,ulaşımın kesilmesi,yangın ,deprem,sel baskını gibi olağanüstü olaylar nedeni ile sözleşme konusu ürünü süresi içerisinde teslim edemez ise , Bu tip durumlarda Alıcı,hepsiburada.com un hiçbir sorumluluğu olmadığını,siparişin iptal edilmesini veya teslimat süresinin engelleyici durumunun ortadan kalkmasına kadar ertelenmesi haklarından birini kullanabilir. ALICI'nın siparişi iptal etmesi halinde ödediği tutar 10 gün içerisinde kendisine ödenir.(kredi kartı ile yapılan taksitli alışverişlerde ise kredi kartına iade için yukarıdaki prosedür ALICI tarafından kabul edilir)

MADDE 8- YETKİLİ MAHKEME

İşbu sözleşmenin uygulanmasında, Sanayi ve Ticaret Bakanlığınca ilan edilen değere kadar Tüketici Hakem Heyetleri ile ALICI'nın veya SATICI'nın yerleşim yerindeki Tüketici Mahkemeleri yetkilidir.

Siparişin gerçekleşmesi durumunda ALICI işbu sözleşmenin tüm koşullarını kabul etmiş sayılır.

SATICI : D-Market Elektronik Hizmetler ve Ticaret A.Ş.

ALICI : C. YUNUS ÖZKURT

Tarih :18.03.2011

07...06.2011

BEŞİKDÜZÜ ASLİYE HUKUK MAHKEMESİ'NE
Gönderilmek Üzere
BAKIRKÖY NÖBETÇİ ASLİYE HUKUK MAHKEMESİ'NE

Dosya No: 2011/39 E.

CEVAP VEREN

DAVALI : D-Market Elektronik Hizmetler ve Tic. A.Ş.

VEKİLİ

: Av. Murat TEBER
Meydan Sokak Veko Giz Plaza Kat:13 No:41 Maslak İstanbul

DAVACI

: Cafer Yunus Özkurt
Beşikdüzü Meslek Yüksekokulu

İHBAR EDİLEN

: Arena Bilgisayar San. ve Tic. A.Ş.
İstanbul Cad. No:96 34990 Kemerburgaz İstanbul

KONU

: Davaya İlişkin Cevaplarımızın Sunulmasından İbaretir.

AÇIKLAMALAR

1. Müvekkil şirket elektronik ortamda sahibi bulunduğu www.hepsiburada.com isimli internet sitesinden sanal market olarak faaliyet gösteren bir şirkettir. Müvekkilin portalından satışa sunulan tüm ürünler ilgili müşteri tarafından beğenilerek seçilmekte ve müşterinin talebini içeren sipariş yine elektronik ortamda müvekkile ulaştırılmaktadır. Müvekkil de siparişlere uygun olarak ürünleri tüketicilere teslim etmektedir.
2. Davacı Cafer Yunus Öztürk de; www.hepsiburada.com isimli internet sitesinden 18.03.2011 tarihinde Pro 2000 marka P2B612 model bir adet masa üstü bilgisayar satın almış ve ürünün teslimatı sorunsuz gerçekleşmiştir.
3. Davacı dava konusu ürünü teslim aldıktan sonra ürünün LCD monitöründe bir tane ölü piksel gördüğünü, bunun üzerine müvekkil şirkete bedel iadesi amaçlı başvurduğunu ancak bunun kabul edilmediğini iddia ederek malın ayıplı olduğunu iddia ederek iş bu davayı ikame etmiştir. Ancak müvekkil şirketin bu durumda herhangi bir sorumluluğu söz konusu olmadığından müvekkil şirket aleyhine açmış olduğu davası reddedilmelidir.
4. Müvekkil şirket ürünlerin sadece satımının yapıldığı aracı bir kurumdur, tüketicilerin talep etmesi durumunda ürünlerin onarımına aracılık etmektedir. **Ürünün değişimi, onarımı, garantör firmanın belirlediği yetkili servis tarafından alınan bir karardır.** Müvekkil şirket bu tür işlemlerde sadece aracılık görevini üstlenmektedir. Bu aşamadan sonra tüketicilerin yaşayabileceği aksaklıkları sadece müşteri memnuniyeti çerçevesinde çözüme kavuşturabilmekte; **asıl olarak diğer davalı olan yetkili servis, tedarikçi firma ve tüketici arasında** sorun giderilmektedir. Olayda da ürün yetkili servis tarafından incelenmiş, ürün ISO standartlarına uygun olarak kabul edilmiş ve herhangi bir ayıba rastlanmamıştır.

5. Müvekkil şirket bu tür ürünlerin arızası ile ilgili tam olarak aracı firma özelliğini haizdir. Söz konusu ürünün piksel hatası nedeniyle iadesi konusunda müvekkil şirket iadeyi kabul etmiş ve ürünü servise gönderip aybın giderilmesi yükümlülüklerini yerine getirmiştir. Müvekkil şirket bu hususta yalnızca aracılığı haiz olup tüm yükümlülüklerini yerine getirmiştir. Sonuç olarak **davacının muhatabı müvekkil şirket değil ürünün tedarikçisi ve teknik servis hizmeti veren Arena Bilgisayar San. ve Tic. A.Ş.'dir.**

6. Şöyle ki, uluslararası geçerliliği bulunan ISO 13406-2 standardı uluslararası kabul görmüş, tüm LCD monitör üreticileri tarafından da uygulanmakta olan bir standarttır. ISO 13406-2 standardına göre dört farklı kusurlu piksel türü tanımlıyor. Buna göre;

- * Type 1: Daima aydınlık piksel adedi.
- * Type 2: Daima sönük piksel adedi.
- * Type 3: Diğer kusurlar, özellikle de alt-piksellerdeki ve pikselleri oluşturan RGB hücrelerindeki kusurlar (aydınlık veya sönük). Yani, bu kusurda kırmızı, yeşil veya mavi pikseller her zaman yanık kalmaktadır.
- * Type 4 (Kusurlu Küme): 5x5 piksellik bir kare içinde kusurlu piksel adedi.

Buna göre davacının dilekçesinden anlaşıldığı üzere 1 adet sönük piksel olduğundan 2. Tip piksel hatası olarak nitelendirilebilecektir.

Bu standarda göre ayrıca LCD monitörler piksel adedine göre de 4 gruba ayrılmışlardır:

- a. 1. Grup: Hiçbir ölü nokta içermeyen görüntü panelleri
- b. 2. Grup: Her bir milyon pikselde en fazla 2 beyaz - 2 siyah - 5 renkli nokta içerebilen görüntü panelleri. Pratikte bu;
 - 15" (1024x768) panellerde: 1 beyaz / 1 siyah / 3 renkli nokta
 - 17"-19" (1280x1024) panellerde: 3 beyaz / 3 siyah / 7 renkli nokta
 - 20" ve üzeri (1600x1200) panellerde: 4 beyaz / 4 siyah / 10 renkli nokta içerebilir.Ayrıca 5x5 piksellik bir alanda 2'den fazla alt-piksel kusuru ya da 1'den fazla piksel kusuru bulunamaz
- c. 3. Grup: Her bir milyon pikselde en fazla 5 beyaz - 15 siyah - 50 renkli nokta içerebilir. Bunun anlamı:
 - 15" (1024x768) panellerde: 3 beyaz / 11 siyah / 39 renkli nokta
 - 17"-19" (1280x1024) panellerde: 6 beyaz / 19 siyah / 65 renkli nokta
 - 20" ve üzeri (1600x1200) panellerde: 9 beyaz / 28 siyah / 96 renkli nokta içerebilir.
- d. 4. Grup: Her bir milyon pikselde en fazla 50 beyaz / 150 siyah / 500 renkli nokta içerebilen paneller. Bu tip paneller LCD monitör kullanımı için uygun olmayan paneller.

Bu sınırlamaya göre, tek bir ölü piksel olduğundan 2. Grup ürün olarak kabul edilecektir. Bu gruplandırmaya göre **dava konusu ürün 20" ve 1 ölü piksel içerdiğinden ikinci grup monitörlerden sayılmaktadır. Görüldüğü üzere uluslararası standartlara uygun olarak üretilmiş monitörün ayıplı olduğu iddiası kabul edilemeyecek bir iddiadır.**

7. Bir an için, kesinlikle kabul olmamak şartı ile davacının iddia ettiği gibi bir adet ölü pikselin ürünü ayıplı mal kategorisine soktuğu kabul edilse bile, 20" büyüklükteki bir ekranda bir adet ölü pikselin bulunması 4077 sayılı Kanun'un 4. maddesinde belirtildiği üzere söz konusu ekranın tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran nitelikte bir ayıp

değildir. Nitekim Ankara 2. Tüketici Mahkemesi 15.04.2002 tarihli kararında; (Bu karar Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 05.05.2003 Tarih ve 2003/844-5464 sayılı ilamı ile onanmıştır.)

" ... 4077 sayılı yasanın 4. Maddesine göre dava konusu araçtaki korna takılması olayı, **davacının araçtan tümü ile ya da gerektiği gibi yararlanmasını engelleyen eksiklik ve aksaklık değildir.** Ayrıca dava konusu korna olayı davacının araçtan beklediği faydayı azaltan veya ortadan kaldıran unsur da değildir... Davacının korna dışında bir şikayeti yoktur. Oysa her otoda klima, radyo, teyp ve korna gibi üniteler aracın tali unsurlarıdır. Bahse konu bu ünitelerde meydana gelen arızalar aracın kullanımına engel teşkil etmez"

denilerek arızanın tali unsurda değil esas olan unsurda olması gerektiği vurgulanmıştır.

8. Dava konusu olayda da söz konusu bilgisayar ekranında 4077 sayılı yasanın 4. Maddesinde belirtilen tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran nitelikte bir ayıp bulunmamaktadır. Ürünün ekranında bir adet ölü piksel bulunsada dahi, **ürünü tahsis amacına uygun olarak kullanabilecek yani bilgisayar ekranı olarak kullanabilecek, harici olarak disklerin görüntülenmesini sağlayacak, istenirse TV ekranı olarak da kullanılabilir.** Yani kısacası söz konusu monitörden her şekilde yararlanmaya devam edecektir. Görüldüğü üzere davalı üründen beklenen faydaları görmektedir, buna rağmen tek bir ölü piksel için ürünün ayıplı olduğu iddiasının ve haksız davanın reddini talep ediyoruz.
9. Devam eden yargılama neticesinde, müvekkil şirket aleyhine bir karar çıkması ihtimaline binaen müvekkilin uğrayabileceği zarar da göz önünde tutularak, ileride doğabilecek rücu hakkımızı da kullanma imkanımızın ortadan kalkmaması ve yargılamanın objektif olarak devamını sağlamak amacıyla davanın tedarikçi firma olan Arena Bilgisayar San. ve Tic. A.Ş.'ye ihbarını talep etme zorunluluğumuz doğmuş bulunmaktadır.

DELİLLER : Sözleşme, fatura, bilirkişi incelemesi ve sair yasal delil

HUKUKİ SEBEPLER : B.K., M.K., HUMK, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve her türlü yasal mevzuat ve deliller.

SONUÇ VE İSTEM : Yukarıda arz ve izah edilen ve ayrıca Sayın Mahkemenizce resen nazara alınacak diğer nedenlerle,

- 1- Hukuki dayanaktan yoksun olarak Müvekkil Şirket aleyhine yöneltilen davanın **REDDİNE,**
- 2- Müvekkil şirket yanında davaya müdahil olarak katılması için davanın yukarıda belirtilen **Arena Bilgisayar San. ve Tic. A.Ş.'ye ihbar edilmesine,**
- 3- Yargılama gideri ve vekalet ücretinin davacı üzerine yükletilmesine, karar verilmesini talep ederiz.

Saygılarımızla,
Murat TEBER
Avukat



BEŞİKDÜZÜ ASLİYE HUKUK MAHKEMESİNE
(TÜKETİCİ MAHKEMESİ SIFATIYLA)

Dosya No : 2011/39 Esas
Cevap Veren Davacı : Cafer Yunus ÖZKURT
Vekili : ---
Davalı : D- Market Elektronik Hizmetler ve Tic. A.Ş.
Konu : Davaya ilişkin D-Market vekili Av. Murat TEBER'in açıklamalarına karşı cevapların sunulması.

Açıklamalar :

Aşağıda sunulan açıklamalar, D-Market vekili Av. Murat TEBER'in yapmış olduğu açıklamaların aynı sırasında karşı açıklama-cevap olarak yapılmıştır. Buna göre:

1. www.hepsiburada.com internet satış sitesi üzerinden dava konusu bilgisayar tarafımdan beğenilerek satın alınmıştır. Ancak satın alınan ilgili bilgisayara ait internet tanıtım, satış vb. hepsiburada.com site sayfaları içerisinde ölü piksel ile ilgili herhangi bir açıklama yoktur. Söz konusu bilgisayarın satışı ile ilgili iki farklı seçenek vardır. Birinci seçenek LCD monitörü ile birlikte, ikinci seçenek LCD monitör olmadan olan seçenek türleridir. Benim tam donanımlı bir bilgisayara ihtiyacım olduğu için 230 TL gibi bir fark ile monitörsüz olan aynı özellikli sistemden daha pahalı olan LCD monitörlü olanını tercih ederek, toplamda 1.239,53 TL'lik bir sistem almış oldum. Bu kadar para verdiğim bir sistemde LCD monitörün bir piksel hatalı çıkması beni psikolojik olarak son derece üzmüştür. Aldığım bu ürünü her ne kadar site üzerinden beğeniyor olsam da, site üzerinden bu ürünün ambalajını açarak deneyemediğim ve söz konusu ölü pikseli göremediğim için mağdur edildim. **Eğer site üzerinden bu imkân verilse idi, söz konusu bir ölü pikseli göreceğim için söz konusu ürünü almayacak idim.**
2. Satın alma sonrasında ürünün bana tesliminde herhangi bir sorun olmamıştır.
3. Dava başvuru şikâyet dilekçemin ilk paragrafında belirttiğim üzere; dava konusu ürünü teslim aldığım aynı gün içerisinde, LCD monitör üzerinde gördüğüm bir adet ölü piksel için site yetkililerine mesaj yazarak durumu aktardım. Bilgisayara ihtiyacım olduğu için, sadece LCD monitörün değişmesini istedim. Dava vekilinin iddia ettiği gibi hemen aynı anda ürün iadesi ile bedel iadesi istemedim. Aslında hemen aynı anda mesafeli



satış sözleşmeleri yönetmeliği gereği, Cayma Hakkımı kullansa idim, bu davanın açılmasına da gerek kalmayacaktı. Ancak ben iyi niyetli olarak site yetkililerine LCD monitör haricindeki bilgisayar kasası ve diğer aparatlarından bir şikâyetim olmadığını, sadece LCD monitörün değiştirilmesini ilettim. **Site yetkilileri bana geç cevap vererek monitör için kargo iade kodu da vererek monitörün kendilerine gönderilmesini istediler. Ben YENİSİ İLE DEĞİŞTİRİLECEĞİNİ ZANNEDEREK monitörü hepsiburada iletişim adresine gönderdim.** Monitör tekrar bana gönderildiğinde, ürünü satın almam ile bu arada yirmi günden fazla zaman geçmiştir. Çünkü bu zaman zarfında ilgili site, bana geç cevap vermiş, monitör kargoda zaman geçirmiş, monitör ilgili servisine gönderilmiş, servisten aynen olduğu gibi tekrar site üzerine yönlenmiş, oradan da bana gönderilmiştir. Sonuçta yedi gün içerisinde kullanacağım cayma hakkım da böylece kullanılamayacak hale getirilmiştir.

4. D-Market'in sorumluluğu vardır. Ben bu ürünü D-Market bünyesinde faaliyet gösteren hepsiburada.com sitesi üzerinden aldım. Her ne kadar bu site, sattığı ürünler ile ilgili aracılık yapıyor ise de, **benim açımdan ürünün satıcısı D-Market hepsiburada sitesidir. Bana faturayı düzenleyen bu sitedir. Benim satış sözleşmesini yaptığım satıcı, bu sitedir (bakınız satış sözleşmesi ve fatura örneği).** Servis ve garanti koşullarını da yerine getirecek olan hepsiburada.com sitesidir. Dava vekilinin belirttiği Arena Bilgisayar benim muhatabım değildir. Arena Bilgisayar, hepsiburada sitesinin muhatabıdır. Dolayısı ile kendi aralarında müteselsil sorumlulukları vardır. Bu sorumluluk beni ilgilendirmez. Benim sorunumu çözmesi gereken hepsiburada.com sitesidir.

Monitörün ISO standartlarına uygun olduğu belirtilerek, ayıplı mal olmadığı söylenmektedir. Şikâyet dilekçemde de belirttiğim üzere, ölü pikseli gördüğüm aynı gün içerisinde ilgili siteye durumu bildirdim. Monitör gitti, tekrar bana geldiğinde aynı şekilde geldiği için neden böyle olduğunu sorduğumda, site yetkilileri bana bu durumun standartlara uygun olduğunu açıklayan mail mesajları yazmışlardır (bu mesajın mahiyeti şikâyet dilekçemde mevcuttur). Şikâyet dilekçemde de belirttiğim üzere, ben bu durumu satın alma anında bilmiyordum. **Satış sözleşmemde bu durum ile ilgili her hangi bir açıklayıcı husus da yoktur.** Benim bir tüketici olarak LCD monitör aldığım için, bu durumu biliyor olmam gerektiği varsayılıyor. Bu tamamen geçersiz bir varsayımdır.

5. Hepsiburada.com sitesi benim sorunum ile geç ilgilenmiştir. Bu anlamda monitör iki defa gitti ve aynen geri geldi. Üçüncüsünde değişmeyen monitör nedeniyle ben tüm ürünü iade ederek parasının iade edilmesini istedim. Bu durumu siteye bildirdim. Site yetkilileri bana iade kargo kodu verdiler, faturalarının iade kısımlarını da doldurdum ve bu şekilde gönderdim. Onlar da her gönderimde Arena Bilgisayar'a yönlendirme yapıyor, Arena Bilgisayar sorun yok diyor ve hepsiburada'ya gönderiyor, hepsiburada tekrar bana gönderiyor. Sonuçta söz konusu monitör üç kez gitti ve aynen geri geldi. Hepsiburada.com, bu ürünün değişmeyeceğini bile bile bana iade kargo kodu vermiş, beni oyalamış, benim zaman kaybetmemi sağlayarak yedi gün içerisinde cayma hakkımı kullanmama da engel olmuştur. Ben kendilerine bu konuda ilk şikâyetimi ilettiğimde, bana kısa zamanda geri dönerek, LCD monitörlerde bu sıkıntıların olduğunu, ürünün bu

Y. K. K.

nedenle değişmeyeceğini ama ister isem cayma hakkımı kullanabileceğimi vb. hususları detaylı açıklayan bir mesaj göndererek iyi niyetli ve samimi duygular ile müşterisi ile ilgilenen bir satış anlayışı sergilememiştir. **Yukarıdaki dördüncü maddede izah ettiğim şekilde, D-Market hepsiburada.com sorumludur, benim muhatabım D-Market hepsiburada.com sitesidir, Arena Bilgisayar değildir.** Çünkü ben bu ürünü Arena Bilgisayar'dan satın almadım. Hepsiburada.com kendi mağduriyetini iddia ediyor ise, benim ile değil Arena Bilgisayar ile bu sorunu çözmelidir.

6. Dava vekili, LCD monitörler ile ilgili ISO standartlarını ve ölü piksel durumunu açıklamıştır. Her ne kadar böyle bir ISO standardından bahsedilse de ne yazık ki üretici ve satıcıların uygulama konusundaki politikaları son derece belirsizdir. Kimi satıcı 3-5 adete kadar ölü pikseli normal sayıp ISO'ya uygun diyerek (hepsiburada.com ve Arena Bilgisayar gibi) monitörü değiştirmezken, kimi satıcı da müşteri memnuniyeti adına sıfır ölü piksel garantisi ile ürünlerini satmaktadır. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın belirlediği bir standardın da olmayışı Türkiye'deki ölü piksel sorunları ile ilgili başka bir boşluğa neden olmakta ve biz tüketicilerin bu şekilde mağdur olmasına sebebiyet vermektedir. **Buradaki temel sorun, satış sözleşmesinde "ölü piksel" ile ilgili bir açıklamanın yapılmamış olmasıdır.** Ben ISO standardını bilmek zorunda değilim. Bilerek ve görerek böyle sorunlu bir monitörü kim alır? Bu nedenle kapalı ambalaj ile satışı yapılan ve fatura kesilmesi sonrasında açılan ambalajdan ölü piksel ile çıkan monitörler açısından çok ciddi bir sorun olduğu görülmektedir.
7. Dava vekili, ISO ile ilgili gerekçeler sonrasında söz konusu monitörün standartlara uygun olduğu için ayıplı mal kapsamında sayılmaması gerektiğini iddia etmektedir. Hâlbuki söz konusu LCD monitör "ayıplı mal" kavramı içerisindedir. 4077 sayılı yasanın ayıplı mal kavramını düzenleyen açıklaması malum olduğu üzere şöyledir:

Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda ya da reklam ve ilanlarında yer alan veya satıcı tarafından bildirilen veya standardında veya teknik düzenlemesinde tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da tahsis veya kullanım amacı bakımından değerini **veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan** veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilir.

Kanunda geçen bu ifadelerde "veya" bağlacı ile birbirine bağlanan her ifade ayrı bir hüküm belirtir. "Fayda" kelimesi bir kavram olarak ekonomi ve işletme biliminde kısaca "ihtiyaçların karşılanması sonucu alınan haz/mutluluk ya da insanların mal ve hizmetleri tüketmeleri ile ilgili olan beklentilerinin karşılanma düzeyi" şeklinde tanımlanır. Fayda ve haz gibi kavramlar soyut oldukları için maddi olarak ölçülemezler. Ancak insanların mutluluğu ile ilgilidirler. Dolayısı ile kanun maddesinde geçen "**tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan**" ifadesi nazara alındığında, söz konusu monitör benim kendisinden olan fayda ve beklentilerimi tam olarak karşılamamıştır. Zira yaklaşık 1.240 TL para ödediğim bilgisayarın monitörü daha ilk çalışmasında bende moral bozukluğuna ve mutsuzluğa neden olmuştur. Ben söz konusu



ürünü fayda ve beklentilerimi karşılamasına yönelik olarak oldukça ciddi bir araştırma yaparak satın aldım. Almak istediğim bilgisayarın Ram kapasitesi yüksek olmalı, ekran kartı harici ve hızlı olmalı, işlemci güncel olmalı, fiyatı makul olmalı vb. etkenler açısından birçok model ile karşılaştırmalar yaptım. Böyle bir bilgisayarın monitörü de LCD türden olmalı idi. Amatör fotoğrafçıyım. Sürekli olarak fotoğraf işleme programları ile çalışıyorum, afiş vb. tarama işlemleri gerçekleştiriyorum. Ekranda üzerinde uğraştığım fotoğrafın son halini keyif ile göremiyorum. Çalıştığım her fotoğraf üzerinde ilgili ölü piksel nedeni ile canım sıkılıyor. Gözüm sürekli o ölü piksele takılarak mutsuzluğum daha da artıyor. 1.240 TL civarı para öde ve sonuçta mutsuz ol. Ben bu kadar parayı mutsuz olmak için ödemedim. Ve bu süreç devam ettikçe bu durumdan kaynaklı mutsuzluğum da devam edecektir.

Dava vekili iddiasını desteklemek üzere bir de araç kornası ile ilgili dava örneği vermiştir. Verilen örnek ile LCD monitör durumu bir biri ile aynı durum değildir. Şöyle ki; söz konusu araca ait korna yedek parça ve servis ile değiştirilebilir, tamir vb. müdahaleler yapılabilir. Ancak LCD monitördeki ölü piksel değiştirilemez, ölü piksel için tamir vb. müdahaleler yapılamaz. Eğer LCD monitör ölü pikseli tamir edilebiliyor idi ise neden tamir edilmemiştir? Demek ki, araç kornası ile aynı durum değildir.

8. Dava vekili söz konusu ölü pikselin, monitörün kendisinden beklenen asıl işlevleri aksatmadığı için her hangi bir fayda azalmasının da olmadığını iddia etmektedir. Yukarıda izah ettiğim gibi konu "fayda" ile ilgilidir. Benim bu üründen ne kadar fayda aldığımı ya da alamadığımı dava vekili karar veremez. ISO standartları da bunu belirleyemez. Yapılan üretim ISO ya uygun olur ya da olmaz. Sonuçta tüketici bunu bilerek satın alırsa sorun olmaz. Ama ben bilmeden satın aldım. Bu nedenle ISO ya uygun diyerek tüketici mağdur edilmemelidir.

Burada bir memnuniyetsizlik var ve benim beklentim bu memnuniyetsizliğimin giderilmesidir. Açıklamaya çalıştığım üzere, söz konusu ölü piksel nedeniyle ilgili monitörden beklediğim faydayı görememekteyim ve mutsuz olmaktayım. Hatta öyle ki monitörden kaynaklı mutsuzluk sebebiyle, söz konusu monitör servisten geldiği şekilde **evde paketli durmakta ve tarafımdan kullanılmamaktadır.** Çünkü bu monitörü görmek bile istemiyorum. Görüldüğü üzere söz konusu monitörden artık hiç faydalanamıyorum bile. Verdiğim paraya da üzülüyorum. O kadar para ver, beklediğin gibi bir monitör çıkmasın, satıcı sana yardımcı olmasın, ISO vb. standartlar diye bahane üretilsin. **Tekrar ifade etmek istiyorum, bu ürünü görerek alsa idim, kesinlikle almayacaktım. Bu nedenle mağdur olduğumu ısrar ile belirtiyorum.** Bu mağduriyetimin giderilmesi, ilgili monitörün değiştirilmesi ile sağlanabilir. Halen dahi, ilgili firma bana başka ve sorunsuz bir monitör gönderebilir.



SONUÇ

2007 yılından beri site üzerinden alış veriş yapmaktayım ve şimdiye kadar onbir farklı siparişin toplam değeri olan yaklaşık 4.000 TL tutarında site üzerinden alışverişim olmuştur. Bu siparişlerim içerisinde de sorunlu durumlar oluşmuş ve site yetkilileri bu sorunları kısa zamanda çözerek beni mağdur etmemişlerdir. Dolayısı ile site üzerinden tekrar alış veriş yapmama yönelik büyük bir güven oluşmasına neden olunmuştur.

LCD monitör ile ilgili olarak da hepsiburada sitesi bana zaman kaybettirmenin yanında ürünü kendi satın aldığı Arena Bilgisayar'a göndermekten başka bir işlem yapmamıştır. Dolayısı ile bir tüketici olarak benim ilgili monitörden olan fayda ve beklentilerim karşılanamamıştır. **Hâlbuki hepsiburada.com kendileri ile ilk iletişim kurduğum anda bana LCD monitörler ile ilgili durumu açıklayan bir mesaj verebilirlerdi ve cayma hakkımı kullanmam hususunda beni yönlendirebilirlerdi. Durumu bildikleri halde beni yanlış yönlendirerek zaman kaybetmeme neden olmuşlardır.** Mağduriyetim devam etmektedir. Bilgisayar sistemini satın aldığım Mart-2011'den beri de bu mağduriyetimin giderilmesi için çaba harcıyorum ve söz konusu durum hatırıma geldikçe psikolojik olarak huzursuzluk yaşıyorum. Müşteri memnuniyetine büyük önem verdiğini iddia eden hepsiburada.com sitesine yakışan, zarar etse bile benim mağduriyetimi gidermektir.

D-Market hepsiburada.com, başka mağduriyetlere sebebiyet vermemek için satışı yaptığı bilgisayar sistemlerinde, LCD monitörlerin yer aldığı tüm sayfalara büyük puntolar ile ve dikkat çeker şekilde ÖLÜ PİKSEL durumunu açıklayıcı yazılar ekleyerek müşterilerini daha en başından uymalıdır. Satış sözleşmesinde de bu durumu açıkça belirtmelidir. LCD monitör tedarikçi firmaları ile de bu konuda anlaşmalar yaparak, sıfır ölü piksel garantisi ile sistem satışı yapmaya çalışmalıdır. Sıfır ölü piksel garantisi ile satış yapan firma monitörleri daha çok satılacak, bu garantiyi vermeyen firma monitörleri de satılmayacağı için rekabet edemeyecek ve mecburen onlar da sıfır ölü piksel garantisi vermek durumunda kalacaklardır. Böylece LCD monitörleri ile ilgili olarak tam bir müşteri memnuniyeti sağlamış olunacaktır.

Cafer Yunus ÖZKURT



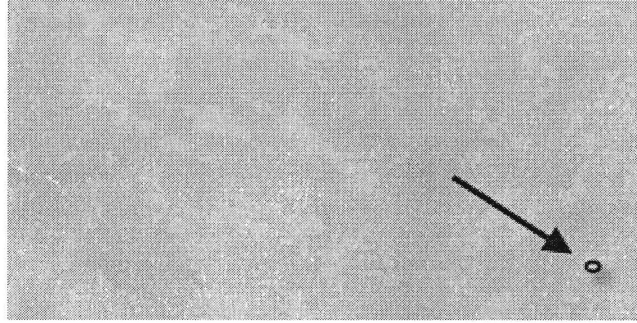
T.C.
TRABZON
2. ASLİYE HUKUK MAHKEMESİNE
(TÜKETİCİ MAHKEMESİ SIFATIYLA)
(Bilirkişi Raporu)

DOSYA NO : 2011/54 Talimat
DAVACI : **Cafer Yunus Özkurt** – Beşikdüzü Meslek Yüksek Okulu Öğretim Görevlisi, Beşikdüzü/Trabzon.
DAVALI : **D-Market Elektronik Hiz. Tic. A.Ş.** – İnkılap mah. Küçükusu cad. No:70, Ümraniye/İstanbul.
DAVA : Tüketiciyi Koruma Kanununda Kaynaklanan.
DAVA TARİHİ : 13.05.2011
OLAY : Davaya konu üründen tümü ile ya da gerektiği gibi yararlanmasını engelleyen eksiklik ve aksaklığın bulunup bulunmadığının tespiti.

RAPOR

Dava konusu masaüstü bilgisayar sayın mahkemenizden 1 adet masaüstü bilgisayar ve monitör olmak üzere tarafımca teslim alınmış ve üzerinde teknik incelemeler gerçekleştirilmiştir.

Masaüstü bilgisayar gerek donanımsal gerekse yazılımsal olarak incelenmiş ve bilgisayar üzerinde herhangi bir soruna rastlanmamıştır. Bu bağlamda bilgisayar kasasından beklenen fayda elde edilmektedir. Bilgisayar monitörü incelendiğinde Şekil 1’de verildiği gibi monitörün sağ alt köşesine yakın bir yerde 1 adet bozuk piksel olduğu görülmüştür. Bu bozuk piksel farklı renklerde farklı tepkiler vermektedir. Yani olması gereken rengi göstermemektedir. Örneğin ilgili piksel siyah olması gerekirken kırmızı renkte görülmektedir.



Şekil 1 : Monitör üzerindeki bozuk pikselin yaklaşık konumu.

Flat panel diye tabir edilen LCD ya da LED monitörlerin her bir pikselinin 3 adet alt piksel ve bu alt pikselleri süren (çalıştıran) elektronik devreler bulunmaktadır. Monitörde görüntü oluşması, bu elektronik devrelerin sürdüğü alt pikseller tarafından sağlanmaktadır. Bu devrelerin herhangi birinin arızalı olması durumunda ekranda bozuk pikseller oluşmaktadır. İncelenen monitörde de bozuk piksel olduğundan bu pikseli besleyen elektronik devrelerin bir ya da birkaçının hatalı olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sorun üretimden kaynaklanmaktadır. Özellikle fotoğraf ya da görüntü işleme uygulamalarında bozuk pikselle denk gelen noktanın gerçek değeri görülememektedir. Bu hali ile ilgili piksel bozuk olduğundan ürün ayıplı mal olarak kabul edilmekte ve üründen beklenen fayda azalmaktadır.

SONUÇ

Dava konusu bilgisayar ve monitör incelenmiştir. Bilgisayar kasasındaki bileşenler sorunsuz çalışmaktadır ve bu üründen beklenen fayda elde edilmektedir. İncelenen monitörde ise bir adet bozuk piksel bulunmaktadır. Bu arıza üretimden kaynaklanmaktadır ve üründen beklenen faydayı azaltmaktadır. Monitör bu haliyle ayıplı mal olarak kabul edilmektedir.

İşbu rapor üç(3) nüsha halinde tarafımdan düzenlenip imzalanmıştır. Mahkemenize saygılarımla arz ederim. **02.11.2011.**



BİRLİKİŞİ

UZMAN ZAFER YAVUZ

(Bilgisayar Yüksek Mühendisi)

KTÜ Bilgisayar Mühendisliği Bölümü

61080, TRABZON

TÜRK MİLLETİ ADINA

T.C.
BEŞİKDÜZÜ
ASLİYE HUKUK MAHKEMESİ
(TÜKETİCİ MAHKEMESİ SIFATIYLA)

GEREKÇELİ KARAR

ESAS NO : 2011/39
KARAR NO : 2012/9

HAKİM : ÖZCAN BOZKURT 109448
KATİP : VAHİDE YÜCEL BAŞ 83521

DAVACI : CAFER YUNUS ÖZKURT - 50920683104 Beşikdüzü Meslek
Yüksekokulu Öğretim Görevlisi - Beşikdüzü/ TRABZON
DAVALI : D-MARKET ELEKTRONİK HİZ TİC A.Ş - İnkılap Mahallesi
Küçüksu Caddesi No: 70 - Ümraniye/ İSTANBUL
VEKİLİ : Av. MURAT TEBER - Meydan Sokak Veko Gız Plaza Kat:13
No:41 Maslak-Şişli / İSTANBUL
DAVA : Tüketiciyi Koruma Kanunundan Kaynaklanan (Malın Ayıplı
Olmasından Kaynaklanan)
DAVA TARİHİ : 13/05/2011
KARAR TARİHİ : 20/01/2012

Mahkememizde görülmekte bulunan Tüketiciyi Koruma Kanunundan Kaynaklanan davasının yapılan açık yargılamasının sonunda,

GEREĞİ DÜŞÜNÜLDÜ:

Davacının mahkememize vermiş olduğu 13/05/2011 havale tarihli dilekçesine özetle; 18/03/2011 tarihi itibarıyla internet üzerinden www.hepsiburada.com sitesinin Pro2000 markalı bir masa üstü bilgisayarı 20 "LCD monitörü le birlikte satın aldığı, Ürün kendisini teslim edildiği gün bilgisayarı kurmak için bağlantılarını yaptığında, LCD monitörde 1 adet ölü piksel gördüğünü, aynı gün hepsiburada sitesi üzeinden şikayetini bildirerek, LCD monitörün değişmesini istediğini, söz konusu sitenin müşterileri ile internet mesajları üzerinden iletişim kurduğunu ve her hangi bir müşteri temsilcisi telefonu olmadığı için, isteğine geçikmeli olarak cevap verildiğini ve monitörü kendilerine göndermemi istediklerini, söz konusu monitörü yenisi ile değiştirileceğini zannederek , İlgili monitörü kendilerine gönderdiğini, bir hafta kadar bir zaman sonra monitörün ilgili servise gönderildiğini öğrendiğini, söz konusu monitörün kendisine aynen iade edildiğini, servis yetkilileri 5 ölü piksel ve sonrasında değişim yaptıklarını ve 1 ölü pikselin değişim nedeni sayılmayacağını belirttiklerini, hepsi burada sitesi ile tekrar mesajlaşarak bu ürünü (monitör, bilgisayar ve diğer aparatlar dahil) artık istemediğini, parasının iade edilmesini istediğini kendilerine belirttiğini, ancak iade kargo kodu verdiklerini, bu amaçla ürüne ait fatura ve diğer belgeler ile birlikte ürünü hepsiburada sitesine geri gönderdiğini, söz konusu ürünün aynı gerekçeler ile tekrar kendisine iade edildiğini, neden iade edildiğini sorduğunda " Bilindiği gibi LCD panel üretiminde pixel yapısına dayanan bir teknoloji kullanılmaktadır. Bu teknoloji yapısı gereği, ürünlerin üretimi aşamasında LCD panel üzerinde parlak nokta (Bright Dot) veya

karanlık/siyah nokta (Dark Dot) oluşabilmektedir. Monitör, üreticileri üretim sırasında oluşan bu noktaları, belirli adet altında ve noktaların birbirlerine uzaklık değerinin belirli değerin altında kaldığı sürece normal ürün olarak kabul etmektedirler. LCD panel boyutlarına göre en az 3-5 ölü piksel sorunu değerlendirilebilmektedir" denilmekte olup ilgili sitenin ürün iadeleri kısmında da yayınlandığını ve LCD monitör satın alan kişilerin bu durumu bildiklerinin varsayıldığını, kendisinin böyle bir şeyi bilmediğini, satın alma anında oluşturulan satış sözleşmesinde böyle bir ifadenin geçmediğini, firmalar keyfi davranarak 5 piksel ve sonrasında LCD monitör değişimi yapabildiklerini ifade ettiklerini, bildiği kadarıyla Sanayi ve Ticaret Bakanlığının böyle bir standart belirlemesi olmadığını, ürünü görerek almak isteseydi kesinlikle satın almayacağını belirleterek D- Marketden ve bünyesinden faaliyet gösteren www.hepsiburada.cüm sitesi ile yetkililerinden almış olduğu ayıplı malın tespit edilerek bedelinin tarafına ödenmesini talep ve dava etmiştir.

Yargılama sırasında davacı dava dilekçesini tekrar ile davasının kabulüne karar verilmesini talep etmiştir.

Taraf teşkili sağlanmış, davalı kendisini vekille temsil ettirmiş, davalı vekilinin 23/06/2011 havale tarihli dilekçesinde davacının davasının reddine karar verilmesini talep etmiştir.

Davacının dava konusu ettiği üründen tümü ile yada gerektiği gibi yararlanmasını engelleyen eksiklik ve aksaklık bulunup bulunmadığı hususunda bilirkişi incelemesi yaptırılmış olup 02/11/2011 tarihli bilirkişi raporunda bilgisayar kasasındaki bileşenlerin sorunsuz çalıştığı, incelenen monitörde ise bir adet bozuk piksel bulunduğu, bu arızanın üretimden kaynaklandığı ve bu arızanın üründen beklenen faydayı azalttığı, ve monitörün bu haliyle ayıplı mal olarak kabul edilmekte olduğu belirtilmiştir.

Mahkememize ibraz edilen 02/11/2011 tarihli bilirkişi raporu mahkememizce dosya kapsamına uygun denetlenebilir ve yeterli görülmüştür.

4077 sayılı Yasa'nın 4. maddesi gereğince malın ayıplı olması halinde tüketici, bedel iadesini içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi veya ayıp oranında bedel indirimini ya da ücretsiz onarım isteme haklarına sahiptir. Kural olarak, bu seçimlik haklarından birisini kullanan tüketici, yasal koşullar oluşmadan bu hakkından dönmeyebilir. Ayıplı mal satışında ücretsiz onarım hakkını kullanan tüketici, ancak 4077 sayılı Kanun'un 13/111 ve Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin 14/a maddesindeki koşulların gerçekleşmesi halinde onarım hakkından vazgeçerek diğer haklarını kullanabilir.

Somut olayda davacının davaya konu bilgisayarı tüm aparatları ile birlikte tek fiyat ödeyerek davalıdan 1239,53 TL ye satın almış olduğu, bilgisayar monitörünün arızalı çıktığı, davacı tüketici tarafından bu monitörün değiştirilmek üzere gönderildiği, daha sonra monitörün tamir edilmek üzere servise gönderildiği, servis yetkililerince 5 ölü piksel ve sonrasında değişim yapıldığını ve bir ölü piksel'in değişim nedeni sayılmayacağını bildirildiği ve ürünün aynen davacıya iade edildiği, daha sonra davacının parası iade edilmek üzere ürünü fatura ve diğer belgeler ile birlikte geri gönderdiği, ancak ürünün kendisine tekrar geri gönderildiği anlaşılmıştır. Dosyada mevcut bilirkişi raporuna göre; bilgisayar monitöründe bir adet bozuk piksel bulunduğu, bu arızanın üretimden kaynaklandığı ve üründen beklenen faydayı azalttığı, davacının tek fiyat ödeyerek satın almış olduğu davaya konu bilgisayarın bu haliyle ayıplı mal olarak kabulünün gerektiği anlaşılmış olup, davacının tek fiyat ödeyerek satın almış olduğu, ve kendisinden beklenen faydayı sağlayamayan davaya konu bilgisayarın monitör, kasa ve diğer aparatları ile birlikte davalıya iadesine ve ürün bedelinin davacı tüketiciye ödenmesine karar vermek gerekmiştir.

HÜKÜM:

1- Davanın **KABULÜ** ile davaya konu Pro2000 P2B612LED20 Core i5-650 3.2GHz 6 GB 500GB (2GB VGA)20" LED Masaüstü Bilgisayar (Bilgisayar kasası, mönitör ve tüm aparatları)' ın davacı tarafça davalıya **İADESİNE**, iadesine karar verilen ürünün 1239.53 TL olan bedelinin davalıdan alınarak **DAVACI TARAFINA VERİLMESİNE**,

Harçlar konunu gereğince 73,59 TL harcın davalıdan alınarak hazineye gelir kaydına,

Davacı tarafça yapılan 18 TL davetiye , 120,00 TL bilirkişi ücreti, 55 TL posta giderinin ibaret toplam 193,00 TL yargılama giderinin davalıdan alınarak davacıya verilmesine,

Dair, davacının yüzünde, davalının yokluğunda KESİN olarak verilen karar açıkça okunup, usulen anlatıldı. **20/01/2012**

Katip 83521

Hakim 109448