

Garanti Belgesi nedir? Garanti Belgeli bir ürün tüketicilere ne gibi haklar sağlar?

İmalatçı - üretici veya ithalatçıların, sattıkları, ürettikleri ve/veya ithal ettikleri mallar için düzenlenen ve malın garanti süresi içerisinde meydana gelebilecek arızalarla ilgili olarak en az iki yıl süreyle (veya özelliği nedeniyle belirlendiği ölçü birimi içerisinde,) malın ücretsiz olarak yenisi ile değiştirilmesinin, tamirinin, bedel iadesinin veya bedel indiriminin taahhüt edildiğini ve satıcı ile tüketicinin yükümlülüklerini gösteren belgedir.

Garanti Belgesi, malın kaliteli olduğunu gösteren bir belge değildir. Bu belge, yukarıdaki tanımdan da anlaşılacağı üzere, tüketiciye ilgili Kanun ve diğer mevzuattan kaynaklanan haklarını belirten ve onu bu konuda bilgilendiren bir belgedir.

Tüketici Garanti belgesine haiz bir ürünü aldığı anda; ürünün satış sonrası servis organizasyonunun kurulmuş olduğu, ürünün kullanım kılavuzunun hazırlanmış olduğu anlaşılmalı, ürünün arızalanması halinde ise malın teslim tarihinden itibaren asgari 2 yıl boyunca ücretsiz onarım hakkına sahip olduğu anlaşılmalıdır.

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da garanti ve tamir süresi nasıl düzenlenmiştir?

Garanti süresi; malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren başlar ve en az iki yıl ve/veya ilgili Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin ekli listesinde yer alan ölçü birimi ile tespit edilen değer kadardır.

Garanti süresinin başka bir ölçü birimi ile belirlenmiş olması halinde, malın üzerinde bu ölçü biriminin tespitine yönelik bir düzeneğin bulunması veya yapısının bu değer tespitine uygun olması gerekir. Aksi halde garanti süresinin 2 yıl olduğu kabul edilir. Malın arızalanması durumunda, tamirde geçen süre garanti süresine eklenir.

Malın tamir süresi Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmeliğin ekli listesinde ilan edilen azami tamir süresini geçemez. Bu süre mala ilişkin arızanın servis istasyonuna, servis istasyonunun olmaması durumunda, malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçısı- üreticisinden birine bildirim tarihinden itibaren başlar.

Malın arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, imalatçı-üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanmaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır.

Garanti süresi içerisinde arızalanan bir malın tamir edilmesi için ücret istenebilir mi?

Satıcı, malın garanti süresi içinde, gerek malzeme ve işçilik gerekse montaj hatalarından dolayı arızalanması halinde işçilik masrafı, değiştirilen parça bedeli ya da başka herhangi bir ad altında hiçbir ücret talep etmeksizin tamirini yapmak veya yaptırmakla yükümlüdür.

Arızalarda kullanım hatasının bulunup bulunmadığı servis istasyonları, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla; bu malın satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisi tarafından düzenlenen raporla belirlenir.

Tüketiciler, yukarıda belirtilen rapora ilişkin olarak bilirkişi tarafından tespit yapılması talebiyle ilgili TSHH'ye başvurabilir.

Tüketiciler malın garanti süresi içinde arızalanması halinde hangi durumlarda TKHK'nın 4 üncü maddesindeki seçimlik haklarını kullanabilir?

Tüketicinin onarım hakkını kullanmasına rağmen malın;

a) Tüketicie teslim edildiği tarihten itibaren, garanti süresi içinde kalmak kaydıyla, bir yıl içerisinde en az dört defa veya imalatçı-üretici ve/veya ithalatçı tarafından belirlenen garanti süresi içinde altı defa arızalanmasının yanı sıra, bu arızaların maldan yararlanamamayı sürekli kılması,

b) Tamiri için gereken azami sürenin aşılması,

c) Firmanın servis istasyonunun, servis istasyonunun mevcut olmaması halinde sırasıyla satıcısı, bayii, acentesi, temsilciliği, ithalatçısı veya imalatçı-üreticisinden birisinin düzenleyeceği raporla arızanın tamirinin mümkün bulunmadığının belirlenmesi, durumlarında, tüketici malın ücretsiz değiştirilmesini, bedel iadesi veya ayıp oranında bedel indirimini talep edebilir.

Belirtilen raporun, tüketicinin başvuru tarihinden itibaren yedi gün içerisinde düzenlenmesi zorunludur. Tüketici, raporun belirtilen süre içerisinde düzenlenmemesi veya raporu kabul etmemesi hallerinde, ilgili tüketici sorunları hakem heyetine başvurarak mevcut durumun tespit edilmesini isteyebilir.

Satıcı, tüketicinin yukarıda belirtilen taleplerini reddedemez. Tüketicinin bu taleplerine karşı satıcı, bayii, acente, imalatçı- üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludurlar.

Satın alınan bir ürünün garanti belgesi olmaması halinde veya garanti belgesinin verilmemesi halinde tüketici haklarından söz edilemez mi? Edilirse tüketicinin ne gibi hakları vardır?

Garanti belgesi ile satılmak zorunda olan bir mal için satıcı tarafından garanti belgesinin verilmemesi cezai sorumluluk gerektirmektedir. Ancak böyle bir durumda tüketicinin yasadan doğan hakları kaybolmaz. Yeterki tüketici fatura veya satış fişi gibi o ürünle ilgili olarak diğer belgelere sahip olsun.

Tüketicinin, gerek garanti belgesini düzenleyen, gerekse ayıplı malı düzenleyen maddeler kapsamında hakkını araması mümkün bulunmaktadır.