



28/05/2014

KONU : Taslak Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği Hakkında TÜBİSAD Bilişim Sanayicileri Derneği Görüşü

T.C.
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI'NA

Sayın Bakanlığınız tarafından hazırlanan Taslak Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği'ne ("Yönetmelik") ilişkin Derneğimizin görüşlerini ek'te ilgililerinize arz ediyoruz.

Saygılarımızla,

<p>Kemal CILIZ TÜBİSAD Bilişim Sanayicileri Derneği Başkanı</p> 	<p>İbrahim ÖZER TÜBİSAD Yönetim Kurulu Üyesi</p> 
---	---

EKLER :

Ek-1 Değişiklik Önerileri ve Madde Gerekçeleri

Ek-1 Değişiklik Önerileri ve Gerekçeler

Taslak Maddesi	Değişiklik Önerisi	Gerekçe
Madde 9 – (4) Yetkili servis istasyonlarının kontrolü Genel Müdürlüğün veya ilgili İl Müdürlüğünün görevlendireceği personel ya da Bakanlık tarafından yetki verilen kurum veya kuruluşlar tarafından yapılır. Yeterli bulunan yetkili servis istasyonları için, ilgili teknik düzenlemeye uygunluğunu gösteren belge düzenlenir.	Madde 9 – (4) Yetkili servis istasyonlarının kontrolü Genel Müdürlüğün veya ilgili İl Müdürlüğünün görevlendireceği personel ya da Bakanlık tarafından yetki verilen kurum veya kuruluşlar tarafından <u>Bakanlık tarafından yayımlanan denetim kılavuzu çerçevesinde</u> yapılır; denetim kılavuzu Bakanlık internet sitesinde yayınlanır. Yeterli bulunan yetkili servis istasyonları için, ilgili teknik düzenlemeye uygunluğunu gösteren belge düzenlenir.	Bakanlık veya yetkilendirdiği kurum ve kuruluşlar tarafından gerçekleştirilecek denetimin kapsamı, denetim sırasında dikkat edilecek hususlar ve uygunluk belgesinin temini için uygunluk sağlanacak kural ve kalemlerin net bir şekilde ortaya koyulması, servis istasyonlarının Bakanlık tarafından öngörülen standartlara uyumu açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle söz konusu kural ve standartları ortaya koyan kılavuzların, Bakanlık tarafından ilgililerce incelenmek üzere yayımlanması önerilmektedir.
Madde 10 – (4) Kullanım ömrü süresince malın bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.	Madde 10 – (4) Kullanım ömrü süresince malın bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mala ilişkin arızanın yetkili servis istasyonuna veya satıcıya bildirim tarihi, garanti süresi dışında ise malın yetkili servis istasyonuna teslim tarihinden itibaren başlar. Tüketici arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü tüketiciye aittir.	Maddede malın tamir süresinin garanti süresi içerisinde “bildirim ile” başlayacağı belirtilmektedir. Tamir süresinin bildirim ile başlaması çok ciddi hukuki uyuşmazlıkları beraberinde getirebilecektir. Zira malın bildirimden itibaren kaç gün sonra yetkili servise gönderileceğinin belirlenmesi mümkün değildir. Ürünün tüketici tarafından bildirimden birkaç gün veya hafta sorunda gönderilmesi halinde bu süre tamir süresine dahil edilmiş olacaktır. Tüketicinin insiyatifi, ihmali veya kötü niyeti nedeniyle yaşanacak gecikmelerin tamir süresi içerisinde kabul edilmesi hakkaniyete aykırı

<p>(7) Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması</p>	<p>(7) Malın garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis istasyonu tarafından değiştirilmesi veya satılması</p>	<p>sonuçlar ortaya çıkarabilecektir. Ayrıca düzenleme bu haliyle mal üzerinde kontrol ve müdahale imkanı bulunmayan bir tarafa yükümlülük (tamir yükümlülüğü) getirilmesi anlamına gelecek, bu da adil olmayan sonuçlar doğurabilecek ve genel hukuk kaidelerine aykırı kabul edilebilecektir. Bu nedenle tamir süresinin bildirim tarihinden değil “teslim tarihinden” başlaması ortaya çıkabilecek hukuki sorunları bertaraf edebilecek olması bakımından büyük önem taşımaktadır.</p> <p>Avrupa Birliği'nin 1999/44/EC sayılı Tüketici Ürünlerinin Satışı ve İlgili Garantilere İlişkin Direktifi (“Direktif”) incelendiğinde ise, tamire ilişkin azami bir süre bulunmadığı görülmektedir. Hem AB hem de Üye Devletler, tamirin her bir ürünün özelliklerine göre belirlenecek “makul süre” içinde tamamlanması öngörmektedir. Bu makul sürenin başlangıcı ile ilgili de herhangi bir düzenlememe bulunmamakla birlikte; “makul süre” mantığı sürenin ihbardan değil malın tesliminden itibaren başlamasını gerektirmektedir.</p> <p>Hükümde bahsi geçen parça, ilgili bulunduğu malın eklentisi veya bir parçası niteliğindedir. Özellikle parçanın ilgili bulunduğu malın garanti kapsamında olmadığı,</p>
---	--	--

<p>durumunda, değişen parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.</p>	<p>durumunda, değişen parça için bir altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.</p>	<p>parçanın da ayrı alınsa idi garanti kapsamı dışında olacağı düşünüldüğünde, bu şekilde istisnai bir garanti yükümlülüğü getirilmesi üretici/ithalatçı ve satıcılar açısından hakkaniyete aykırı sonuçlar doğurabilecek, tüketiciler açısından ise asıl malın garanti kapsamında olup olmadığı ile ilgili soru işaretlerine ve bundan kaynaklı ihtilaflara neden olabilecektir. Bu nedenle ilgili hükmün kaldırılması önerilmektedir.</p>
<p>Madde 11 - (1) Servis istasyonları, kendilerine intikal ettirilen arızalı mallar ile ilgili olarak aşağıda belirtilen hususları içeren servis fişini tekemmül ettirmek ve tüketicilere vermek zorundadır.</p> <p>...</p> <p>h) Garanti kapsamındaki ürünlerin arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının, malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorunda olduğuna dair ibare.</p> <p>(2) Bu maddenin birinci fıkrasının (d), (f) ve (h) bentleri özel servisler hakkında uygulanmaz.</p>	<p>Madde 11 - (1) Servis istasyonları, kendilerine intikal ettirilen arızalı mallar ile ilgili olarak aşağıda belirtilen hususları içeren servis fişini tekemmül ettirmek ve tüketicilere vermek zorundadır.</p> <p>...</p> <p>h) Garanti kapsamındaki ürünlerin arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçının, malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorunda olduğuna dair ibare.</p> <p>(2) Bu maddenin birinci fıkrasının (d), <u>ve</u> (f) <u>ve</u> (h) bentleri özel servisler hakkında uygulanmaz.</p>	<p>Malın arızasının 10 işgünü içinde giderilememesi halinde malın tamiri tamamlanıncaya kadar benzer özelliklere sahip başka bir malın tüketicinin kullanımına tahsis edilme zorunluluğu çok ciddi mali bir külfetin ortaya çıkmasına sebep olacak ve teknik olarak uygulanması sorun oluşturabilecektir. Uygulamada mal ile birlikte teslim edilmesi gereken yan parçaların tüketici tarafından teslim edilmemiş olması, yedek parçaların ithalat süreçlerinin uzunluğu sebebiyle zamanında elde edilememesi ve benzeri satıcı, imalatçı ve diğer ilgililerin kusuru dışında gerçekleşen olaylar sebebiyle tamir süresi 10 günü aşabilmektedir. Bu tür durumlarda ikame mal verilmesi yükümlülüğü getirilmesi halinde satıcı, imalatçı ve diğer ilgililerin yedek parça dışında ikame mal stoklamaları da gerekecektir. 10 işgününün oldukça kısa bir süre</p>

		<p>olduğu dikkate alındığında, bu yükümlülüğün yerine getirilebilmesi çok ciddi bir ikinci el stoğu tutulmasını gerektirecektir. Bu ise ciddi bir maliyete sebep olmasından öte; ikinci el ithalatında yaşanan sorunlar ve bu sorunların henüz giderilememiş olması nedeniyle uygulanabilmesi bakımından önemli sorunlar doğurabilecektir. Böyle bir durum ilgilileri oldukça ciddi sıkıntılara sokabilecek ve sürdürülemez maliyetlerle baş başa bırakabilecektir.</p> <p>AB ve Üye Devletler'in mevzuatı incelendiğinde, bu konu ile ilgili olarak da üretici / ithalatçılara herhangi bir yükümlülük getirilmediği görülmektedir. Bahsi geçen düzenlemelerde esas olan malın tamirde geçirdiği süre nedeniyle tüketiciye önemli bir külfet getirilmemesi olup, ikame ürün şartı aranmamaktadır.</p>
<p>Madde 12 – (2) Birden fazla yetkili servis istasyonu ile hizmet verilmesi gereken mallara ait yedek parça stoku ise; birinci fıkrada belirtilen yükümlülüğün yerine getirilmiş olması kaydıyla ve tüketiciye verilecek hizmeti aksatmayacak miktar dikkate alınarak, üretici veya ithalatçı tarafından belirlenir ve diğer yetkili servis istasyonlarında bulundurulur.</p>	<p>Madde 12 – (2) Birden fazla yetkili servis istasyonu ile hizmet verilmesi gereken mallara ait yedek parça stoku ise; birinci fıkrada belirtilen yükümlülüğün yerine getirilmiş olması kaydıyla ve tüketiciye verilecek hizmeti aksatmayacak miktar dikkate alınarak, üretici veya ithalatçı tarafından belirlenir ve diğer yetkili servis istasyonlarında bulundurulur.</p>	<p>Maddenin birinci bendine göre üretici veya ithalatçılar tarafından yedek parçaların firma merkezinde veya belirleyecekleri en az bir yetkili servis istasyonunda tam olarak bulundurulması öngörülmüştür ve tüm üreticiler/ithalatçılar bu yükümlülüğü yerine getirmek durumundadır. Ancak ikinci bentte yer alan ve net bir yükümlülük getirmeyen düzenleme, üreticiler/ithalatçılar tarafından tüm</p>

		<p>servis istasyonlarında bu şekilde bir stok bulundurulması gerektiği şeklinde yorumlanabilecek ve bu şekilde bir yorum da uygulamada maliyetleri çok ciddi artıracaktır. Bu nedenle ilgili düzenlemenin kaldırılması önerilmektedir.</p>
<p>Madde 16 – (3) Tüketicinin bulunduğu il sınırları içerisinde yetkili servis istasyonu olmaması durumunda üretici veya ithalatçılar; malın kullanım ömrü süresince, bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya yetkili servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler.</p>	<p>Madde 16 – (3) <u>Ekli listede belirlenen sayıda servis istasyonu kurulmuş olmasına rağmen</u> tüketicinin bulunduğu il sınırları içerisinde yetkili servis istasyonu olmaması durumunda üretici veya ithalatçılar; <u>servis istasyonu sayıları her coğrafi bölgede en az 1, toplam 7 servis istasyonu sayısına ulaşıncaya kadar</u> malın kullanım ömrü süresince, bakım ve onarımıyla ilgili olarak tüketicilerden nakliye, posta, kargo veya yetkili servis elemanlarının ulaşım gideri gibi herhangi bir ilave ücret talep edemezler.</p>	<p>Üretici ve ithalatçılar açısından ülke genelinde her ilde yetkili servis istasyonu açılması maliyetler göz önüne alındığında mümkün görülmemektedir. Keza üretici ve ithalatçılara bu kapsamda herhangi bir yükümlülük de getirilmiş değildir. Yönetmelik'te yer alan yükümlülüklerinin de ötesine giderek her bir coğrafi bölgede yetkili servis istasyonu kurmuş bulunan üretici/ithalatçıların bölge illerden mal veya eleman gönderimi masraflarını talep etmesi tabii kabul edilmelidir. Bu doğrultuda maddenin yürürlükte bulunan Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik düzenlemelerine uygun bir şekilde revize edilmesi önerilmektedir.</p>
<p>(4) Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer</p>	<p>(4) Malın garanti süresi içerisinde yetkili servis istasyonuna veya satıcıya tesliminden itibaren arızasının on iş günü içerisinde giderilememesi halinde, üretici veya ithalatçı; malın tamiri tamamlanıncaya kadar, benzer</p>	<p>Yukarıda yer alan Madde 11(h) ile ilgili yorumumuza istinaden düzenlemenin metinden kaldırılması önerilmektedir.</p>

<p>Özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır.</p> <p>(5) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı, üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır.</p>	<p>Özelliklere sahip başka bir malı tüketicinin kullanımına tahsis etmek zorundadır.</p> <p>(5) İthalatçının herhangi bir şekilde ticari faaliyetinin sona ermesi hâlinde bakım ve onarım hizmetlerinin sunulmasından garanti süresi boyunca satıcı_üretici ve yeni ithalatçı müteselsilen sorumludur. Garanti süresi geçtikten sonra ise kullanım ömrü süresince bakım ve onarım hizmetlerini üretici veya yeni ithalatçı sunmak zorundadır. Yeni ithalatçı bu madde kapsamındaki yükümlülüklerini yerine getirirken tüketiciden makul oranda ücret talep edebilir.</p>	<p>Mevcut ithalatçının ticari faaliyetinin sona ermesi halinde, malın ithalat ve satış süresinde herhangi bir şekilde katılımlı bulunmayan ve hukuki açıdan herhangi bir bağlantısı bulunmayan yeni ithalatçının bakım ve onarım hizmetlerinden sorumlu kılınması, hakkaniyete aykırı bir uygulama olacaktır. Bu doğrultuda metinde yapılacak revizyonla yeni ithalatçının söz konusu yükümlülükleri yerine getirmesi karşılığında maliyetlerini karşılayabileceği şekilde ücret talep edebilmesi mümkün kılınmalıdır.</p>
--	---	--