

**BAŞVURU FORMU**  
**Keçiören İlçe Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı**

BAŞVURU TARİHİ	08.12.2021
BAŞVURU NUMARASI	2021/0269.8416

## BAŞVURU SAHİBİNİN BİLGİLERİ

T.C Kimlik No/Mersis No	12250108290
Adı/Ünvanı	Serhat GÜNEY

## BAŞVURU SAHİBİNİN İLETİŞİM BİLGİLERİ

İl/İlçe	KEÇİÖREN / ANKARA
Adresi	PINARBAŞI MAH. AĞRI SK. TURGUT APT. BLOK NO: 3 İÇ KAPI NO: 15 KEÇİÖREN / ANKARA
Telefon Numarası	05075268846
Elektronik Posta	guneyserhat@gmail.com

## ŞİKAYET EDİLEN BİLGİLERİ

Adı/Ünvanı	AMAZON TURKEY PERAKENDE HİZMETLERİ LİMİTED ŞİRKETİ
İl/İlçe	ŞİŞLİ / İSTANBUL
Adresi	ESENTEPE MAH.BAHAR SOK. NO.13/52 ŞİŞLİ, İSTANBUL ŞİŞLİ / İSTANBUL
Telefonu	
Faksı	

## UYUŞMAZLIK KONUSUNA İLİŞKİN BİLGİLER

Uyuşmazlık Tarihi	08/12/2021
Uyuşmazlık Bedeli	2464,01 TL
Uyuşmazlık Konusu	<p>Amazon.com.tr sitesinden 14.11.2021 tarihinde satıcının Amazon Türkiye olduğu Asus marka vg248q model monitör sipariş ettim. Ürün sipariş ettiğim tarih içinde farklı mecralardada +- 200 ₺ civarında bulunuyordu. Benim sipariş vermemin akabinde 1 gün içinde ürün Amazon Türkiye tarafından satıştan kaldırıldı ve müşteri hizmetlerini aradığımda ürünün stoğunun bulunmadığı ürünün tedarik edilip bana gönderileceği söylendi. Sipariş verdikten 4-5 gün sonra kargonun bana ulaşacağı bilgisi verilmesine rağmen 2 kez ürün teslimat günü geçip 5 gün ileri atıldı. Fakat bu 15 günlük sürede ürün Amazon Türkiye tarafından 2 kez daha satışa sunuldu ve bir süre sonra tekrar kaldırıldı. Tekrar satışa sunulduğunda müşteri hizmetlerini aradığımda ürünün stokta bulunduğunu ve mutlaka bana yollanacağı söylendi. 15 günün sonunda siparişim amazon.com.tr tarafından iptal edildi. Sipariş sözleşmemi okuduğumda ürünün iptal edilmesi durumum da satın aldığım ücretin korunacağı ve tekrar aynı mersis numaralı ürünü aynı satıcıdan satın aldığımda farkın bana ödeneceği yazıyordu. Müşteri hizmetlerini tekrardan aradığımda bilgiyi vermemle böyle bir hakkım olduğu bana aktarıldı. Fakat işler bu noktadan sonra çok garip bir hal almaya başladı, benim siparişimi iptal etmelerinin üstünden 24 saat gecmeden 30.11.2021 tarihinde ürünün fiyatı artmış şekilde tekrar satışa sunuldu. Müşteri hizmetlerini arayarak temsilci ile konuşarak ve ücret farkının bana iade edileceğini ve ürünün stokta bulunup bulunmadığını teyit ettirerek ürünü tekrardan sipariş verip satın aldım. Telefonu kapattım ve hemen akabinde ürün yine satıştan kaldırıldı. Tekrar müşteri hizmetlerini aradım siparişinizle ürün sizin için ayrılacağı için ürünün kaldırıldığı tek stok bulunduğu içinde artık satışın olmadığı söylendi. Ürün hala kargoya dahi verilmedi. Müşteri hizmetlerini aradığımda stokta ürün bulunmadığı söyleniyor. Ellerinde olmayan ürünü defalarca satışa sunup arayıp tespit edip elimizde var demelerine rağmen ilk siparişimde ürününüz gönderilecek bekleyin söylemiyle beni oylamalarına rağmen ürün ellerinde bulunmuyor anladığım kadarıyla ve satışa sunmaya devam ediyorlar. Bugün itibari ile ürün farklı mecralara da en uygun fiyata satılan hali bile 2 katından daha pahalı ve şu anda müşteri hizmetlerini aradığımda ürünü iptal etmem söyleniyor. 25 gün boyunca beni oyalamaları sonucu iptal edersem ürünü başka mecralardan 2 kat daha pahalıya almak zorunda bırakılıyorum. Sipariş ettiğim ürünü yollamalarını tedarik edemiyorlarsa da üst modelini yollamalarını taled ediyorum. Talebimi müşteri hizmetlerine de iletmem rağmen bir dönüş yapamayıp ürünü iptal etmem konusunda baskı yapılmaktadır.</p>
Başvuru Sahibinin Talebi	6502 SAYILI KANUNDA YER ALAN DİĞER TALEPLER
Başvuru Sahibinin İmzası	

