7/5456

T.C
SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

28 NİSAN 2005

SAYI : B 14.0.BHİ 01-237
KONU : Yazılı Soru Önergesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

İLGİ : 04.04.2005 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-7/5456-10165/30911 sayılı yazısı.

Antalya Milletvekili Osman ÖZCAN'ın "Türkiye'ye hatalı gönderilen Wolkswagen marka araçlara " ilişkin olarak tarafımdan cevaplandırılmasını istediği (7/5456) esas nolu yazılı soru önergesine ilişkin cevabımız ekte takdim edilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Ali COŞKUN
Sanayi ve Ticaret Bakanı

EK: 1 sayfa önerge cevabı

Gereği :
T.B.M.M. Başkanlığına

Bilgi :
Başbakanlığa

Eskişehir yolu 7.km no:154 06520 Ankara Tel: 0312 286 47 40 – Faks :0312 285 43 18

7/5456

ANTALYA MİLLETVEKİLİ SAYIN OSMAN ÖZCAN'IN YAZILI SORU ÖNERGESİNE İLİŞKİN CEVAPLARIMIZ

Soru önergesinde bahse konu olan hususlarla ilgili olarak Doğuş Otomotiv Servis ve Ticaret A.Ş.'nin cevabı aşağıda sunulmuştur.

Birinci soruda ifade edilen "hatalı araç" ifadesinden kastedilen tamir edilip şasisi değiştirilerek satılacak nitelikte araçlarsa bu şekilde hiçbir araç Türkiye'ye getirilmemiştir. Getirilmesi de mümkün değildir.

Çünkü ne VW AG'nin ne de bizim kalite ve hizmet anlayışımızda böyle bir uygulama söz konusu olamaz. Hiçbir imalat hatalı araç Doğuş Otomotiv tarafından tamir edilip, boyanıp, şasi numaraları değiştirilerek satılmamıştır. Bu amaçla hiçbir araç da Türkiye'ye gönderilmemiştir. Böylesi bir ifade suç isnadı olmasının yanı sıra markamız için çok üzücü ve yaralayıcı ve maksadını aşar niteliktedir.

Kalite ve müşteri memnuniyetimiz çerçevesince tüm kontrollere rağmen sonradan ortaya çıkabilecek tüm arızalara ve hatalara karşın garanti süremiz mekanik konularda 2 yıl, boyada ise 3 yıldır. (Caddy, LT ve T4 de 2 yıldır).Garanti süresinin bitiminden sonra da her türlü iyi niyet ve jest uygulaması da müşteri memnuniyeti çerçevesince maksimum düzeyde uygulanmaktadır.

Satış öncesinde tespit edilen tüm hatalar da ise yasalar çerçevesince nefaset uygulanmakta ve müşterilere sunulmaktadır. Bu konu da geçen sene 505 bu sene ilk 3 ayda ise 91 adet nefaset işlemi yapılmıştır.

Müşterilerle değişik konularda çok farklı yazışmalar yapılmaktadır. Ama takdir edilebileceği gibi 1997 yılından bu yana yapılan yazıların sayısını verebilmek de çok anlamlı ve mümkün olmayacaktır.

Son soruda dile getirilen "su alsa ne olur. Allah yapısı değil" gibi bir ifade kesinlikle hiçbir yazımızda bulunmamaktadır.

Söz konusu sorular, Bakanlığımızca yürürlüğe konulan, 4822 sayılı Kanunla değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve bu Kanuna dayanılarak yürürlüğe konulan diğer mevzuat çerçevesinde değerlendirilmiş ve Bakanlığımızla ilgisi bulunan sadece 4 sıra numarasındaki belirtilen konuya cevap verilmiştir.

Otomotiv sanayii ile sınırlı kalmamak üzere, tüketicilerimizden alınan şikayetler; imalatçı veya ithalatçı firmaların merkezlerinde ve bu firmalara bağlı olarak hizmet veren yetkili servislerde incelenmekte, aykırı davranışta bulunanlara 4077 sayılı Kanun hükümleri çerçevesinde cezai işlemler uygulanmaktadır.

Diğer taraftan, yukarıda belirtilen Kanun çerçevesinde yapılan denetimler, ilgili tüm sektörlerde periyodik olarak devam etmektedir.