



T.B.M.M.
HALKLARIN DEMOKRATİK PARTİSİ
Grup Başkanlığı
Sayı : 24620
Tarih : 18.01.2023



80539

Ömer Faruk Gergerlioğlu

Kocaeli Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Ticaret Bakanı Sayın Mehmet Muş tarafından Anayasanın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim.

Ömer Faruk GERGERLİOĞLU

Kocaeli Milletvekili

Tarafıma iletilen bilgede: "Ben Lütfiye Yıldız garanti kapsamında sağlam gönderdiğim telefonumu kırıp üstüne tamir parası istiyorlar. Şikayetvar internet sayfasından ve kendi sayfalarındaki paylaşımların altında buna benzer yüzlerce mağdur var. İşin içinde markalarda var çünkü onlar bu BDH iletişime yönlendiriyorlar. Ciddi bir dolandırıcılık ve haksız kazanç söz konusu. Samsung a31 marka telefonumu mevcut yazılımsal sorunlarından dolayı müşteri hizmetleri teknik serisinin yönlendirmesi ile BDH İletişim Ankara Şube'ye gönderdim. Onların kargo kodunu gönderdiği Yurtiçi kargo ile. Telefonu kargo görevlisinin önünde paketledim iğne ucu kadar bir hasar sorun yoktu. Zaten sorun tamamen yazılımsaldı telefonla ilgili sorunları izah eden, iade talepli notumu kargo paketinin içine koyup, telefonu kargo görevlisinin nezaretinde paketleyip teslim ettim. Telefonun sağlam olduğuna kargo görevlisi de şahit. Telefonu teslim ettikten sonra ertesi gün BDH İletişim Ankara şubeden geldi kargonuz ulaştı diye. Çabucak gitmiş olmasına hem şaşırdım hem de çok sevindim bir an önce hallolacak diye. Ertesi gün yine aynı yerden bir cihazınızda garanti kapsamı dışında işlemler yapılacaktır, bunlar ek ücretlendirmeye tabidir. Şurada ki linki tıklayıp ücretlendirmeyi yapınız! Bir an şaşırdım normal bir şey değildi bu çünkü 6 ay öncesinden de aynı problemlerden dolayı bizzat İstanbul Bakırköy Samsung yetkili servisine kendim götürmüştüm telefonumu ve birçok işlem yapılmış olmasına rağmen herhangi bir ücret çıkmamıştı. Hemen devamındaki numarayı aradım. Karşıma çıkan görevliye gelen mesajda

TBMM Halkla İlişkiler Binası

2. Kat, 4 Nolu Banko Oda: E206 Bakanlıklar/Ankara

Tel.: +90 (312) 420 63 86 - 87 Faks: +90 (312) 420 24 82



Ömer Faruk Gergerlioğlu

Kocaeli Milletvekili

garanti kapsamı dışında yapılacak işlemlerle neyi kasıt ettiklerini sordum. Bana ilk etapta telefonun ön ekranın ve kameralarının kırık olduğunu bunlar tamir edilmeden diğer türlü telefonu işleme alamayacaklarını bunların tamir bedelinin de 2670 TL olduğunu söyledi. Ben Ben o telefonu kargo görevlisinin nezaretinde pakitleyip teslim ettim ufacık iğne ucu kadar bir çizik dahi yoktu. İlk etapta taşınma aşamasında kırılmış olabileceğini düşündüm, kargoyla taşınırken kırılmıştır o zaman ben telefonumu size sapasağlam gönderdim kargo görevlisi de bizzat şahidim dedim. Görevli kişi bu açıklamama rağmen bana direkt olarak söylediği şey; "Sizin kırıp göndermediğiniz ne malum? Direkt beni suçlayıcı ve itham edici şekilde karşılık verince olayın onlar tarafından yapıldığını ve benden para almaya çalıştıklarını anladım ama yine de arka planda emin olmak için kargo şirketini arayıp kargoyla ilgili sorgulamayı yaptırdım en tepesindeki yetkililere ulaşarak. Kargonun verdiği sonuç kargo sorunsuz bir şekilde servisteki görevlilere teslim edilmiş. Aksi bir durum olsaymış kargo görevlisi ve servis görevlisi tarafından tutanak tutulup kayda geçirilirmiş ama böyle bir tutanak tutulmamış. Yani kargoda taşınma esnasında herhangi bir hasar durumu yok ki zaten bu tarz kargoları hassas evraklarla taşıyorlarmış. Kargo şirketi her türlü önlemini almış. Ben bütün bunları öğrendikten sonra tekrardan aynı numaradan BDH İletişimi arayıp durumu izah ettim. Fakat karşıma çıkan kişi çok lakayt ve laçka bir tavırla anlattıklarımı karşılayıp diğer kişi gibi olaydan beni sorumlu tutup "Siz kırıp göndermişsiniz anlattığımız şeyler bizi ilgilendirmez yapılmasını istemiyorsanız telefonu bu haliyle size iade edeceğiz." deyip telefonu kapattı. Hem telefonumu kırıp hem de son derece pişkin bir tavırla bunu benim üzerime yıkıp üstüne para istiyorlardı. Baktım orası olmayacak daha yetkili yerlere ulamaya çalıştım olmadı. En son Samsung yetkili servisinin numarasını aradım her defasında farklı farklı kişilere uğradığım haksızlığı ve mağduriyetimi anlattım. Hepsinin verdiği cevap "Biz kaydınızı aldık gün içinde yetkili arkadaşlar size dönüş yapacak." arayan soran yok. Sosyal medyadan Samsung hesabını etiketleyip olayı medyaya taşıyınca aramaya başladılar. Ben hatalarını düzelterekler olması gerektiği şekilde süreci işletecekler diye beklerken yine beni suçlayıcı cümlelerle kendilerini haklı çıkarmaya çalışan bir tavırla benden ısrarla para talep ettiler. Üstüne telefonun ana kartının ve şarj girişinin de kırık olduğunu söylediler. Her geçen gün telefonda farklı farklı arızalar olduğunu söylediler. Sağlam gönderdiğim bambaşka sorunları olan telefonu kullanamaz hale getirdiler." iddiaları yer almıştır.

Bu bağlamda;

1. Yukarıda bahsi geçen iddialar doğru mudur?
2. Konu ile ilgili bakanlığınızın bilgisi var mıdır?
3. Eğer bu iddialar doğruysa bakanlığınızın konu hakkında açmış olduğu soruşturma var mıdır? Varsa akıbeti ne durumdadır?
4. BDH İletişim ile ilgili benzer şikayetler tarafınıza iletilmiş midir? Eğer iletilmişse ne gibi iş ve işlemlerde bulunulmuştur?
5. Son 10 yılda kaç firma hakkında tarafınıza şikayette bulunulmuştur?

TBMM Halkla İlişkiler Binası

2. Kat, 4 Nolu Banko Oda: E206 Bakanlıklar/Ankara

Tel.: +90 (312) 420 63 86 - 87 Faks: +90 (312) 420 24 82