

## KARGO FİRMALARI TÜKETİCİYİ MAĞDUR EDİYOR.

Kargo firmaları internetten satın alınan ürünlerde; teslim edilen ürünleri tüketicinin kontrol etmesine izin vermemektedir. Tüketicinin mesafeli satışlar olan internetten bir ürünün satın alınması halinde gelen ürünü açarak kontrol etmesi ve şayet eksik veyahut hasar mevcut ise teslim evrakını imzalamayarak ürünü iade etmesi gerekmektedir. Ancak uygulamada internetten aldığınız bir ürünü getiren kargo firması ürünü kargo ambalajından dahi çıkarabilmek için ürünün hasarsız ve tam olarak teslim alındığına dair evrakı imzalamanızı istemektedir. O evrakı imzalamadan ürünü kontrol etmenize izin vermemektedir.

Ürünü eksiksiz ve hasarsız şekilde teslim aldığına dair evrak tüketici tarafından imzalandıktan sonra ürünün eksik veya hasarlı olması durumunda firmalar ürün değişimlerinde tüketicilere zorluk yaşatmakta veyahut ürünün tekrar satıcı firmaya ulaştırılmasındaki kargo ücretini tüketici karşılamak zorunda kalmaktadır. Özellikle yüksek kargo maliyetleri bulunan büyük ebatlı ve ağır ürünlerde tüketiciler ciddi oranda mağdur olmaktadır.

Kargo firmaları; mesafeli satışlarda teslim edecekleri ürününün tüketici tarafından kontrol edilmesini sağlamak ve hasar veyahut eksiklik var ise bu hususa ilişkin tutanak tutmakla yükümlüdürler.

Bu konu ile ilgili birçok şikayet bulunmakta olup vatandaşların internet sitelerinden alışveriş yapmak konusunda çekincelerinin başlıca sebeplerinden biri bu uygulamadır. Türkiye' de E-ticaretin daha da gelişebilmesi için kargo firmalarının tüketici haklarına azami ölçüde uyması, teslim edilen ürünleri tüketicinin kontrol etmesine olanak tanınmalı, tüketicinin talebi üzerine hasar veyahut eksik ürün ile ilgili tutanak tutmalıdırlar. Bu husus tüketicilerin hukuki hakları bakımından ve E-ticaret e olan tüketici güveninin sarsılmaması bakımından önem arz etmektedir.