***16.04.2018***

***ÇAĞ ÜNİVERSİTESİ DIŞ TİCARET BÖLÜMÜ***

***E-TİCARET VAKA ANALİZİ***

Mehmet Tekkal yaklaşık 20 yıl önce Çağ Üniversitesi Dış Ticaret bölümünden mezun olan başarılı bir girişimcidir. Üniversite yıllarında aldığı E-Ticaret dersi dikkatini çekmiş ve derste proje ödevi olarak açtığı blog sayfasını üniversiteyi bitirdikten sonrada devam ettirerek bunu başarılı bir iş planına dönüştürmüştür. Mehmet Tekkal’ın faaliyet gösterdiği alanda ‘Hepsiburada, Gittigidiyor, n11“ gibi güçlü rakipler bulunmasına rağmen pazarda önemli bir yere işletmesini konumlandırmıştır. Sırrı Şener ise bu işletmenin en eski ve aktif müşterilerinden biri. Sitenin ilk faaliyete girdiği gün tesadüfen siteyi keşfetmiş ve o günden beri siteden sipariş vermektedir. Sırrı bey değişen çevreye ayak uydurarak eski telefonunu(Nokia 5210) değiştirme kararı almış ve akıllı telefon araştırmasına başlamıştır. Araştırmaları sonucu en uygun fiyatın Mehmet bey’in sitesi üzerinden satış yapan bir satıcıya ait olduğunu görmüştür. Sipariş verdikten 3 gün sonra kargo şirketi teslimat için Sırrı beyi ziyaret eder ve kargo elemanı yanında paketini açan sırrı bey üründe bir sorun olmadığını görerek teslim alır. Yüzeysel olarak bakıldığında, telefon internet sitesinde gösterildiği gibi, garanti belgeleri ve aksesuarları eksiksiz şekilde gönderilmiştir. Sırrı bey bir süre sonra daha detaylı bir inceleme yapmasıyla beraber telefonun sıfır olmadığını daha önceden kullanılmış bir telefon olduğunu fark etmiştir. Telefon kurulumu için telefonu şarja taktığında telefonun arızalı olduğunu hissetmiş ve wi-fi üzerinden kurulumunu yaptıktan sonra buna emin olmuştur. Telefonun teşhir ürünü olduğu çok açıktı. Sırrı bey tüketici haklarını kullanarak telefonu ilk haline getirerek, bütün aksesuar ve kitapçıklarını kutunun içine koyarak ürünü iade etmek istemiş. Ancak Mehmet beyin sitesiyle iletişim kurduğunda muhataplarının ürünü satan işletme olduğunu söyleyerek Sırrı beyi mağdur etmişlerdir. Satıcı firma ise ürünün wi-fi kurulumu yapıldığı için iade alamayacaklarını bildirerek Sırrı beyin iade talebini reddetmişlerdir.

* Mehmet Tekkal’ın yerinde siz olsaydınız bu vakayı nasıl yönetirdiniz? (Hukuki, Etik, Rakip Firmalar, Finansal Durum, Uzun vadede geri dönüş, bunun gibi faktörleri göz önüne alarak bir paragraf yazın)
* Mehmet Bey’in firması hangi e-ticaret türüne girmektedir?
* Mehmet Bey’in firması hangi kar modelini kullanmaktadır?