

BUNLARI BİLİYOR MUSUNUZ?

“Tüketici Hakem Heyeti, Başvuru Karar Süreci, Sonuçları Hakkında Genel Bilgiler”

■ **Tüketici Hakem Heyeti nedir?**

Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuş olan kendine özgü karar mercileridir.

■ **Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemeleri Nerededir?**

Hakem Heyetleri illerde Ticaret İl Müdürlüğü, ilçelerde ise Kaymakamlıklar tarafından belirlenen binalarda hizmet verirler.

Tüketici Mahkemeleri ise illerde Adliye binalarında bulunmaktadır.

■ **Tüketici Hakem Heyetine kimler başvurabilir?**

- Şikayetin konusu tüketici işlemini kapsayan ve İl ve İlçelere göre değişen parasal sınırlara bağlı kalarak tüm tüketiciler tarafından veya tüketici aleyhine, satıcı veya sağlayıcılar tarafından başvurulur.

■ **Uyuşmazlık miktarı (Başvurunun parasal değeri) ile ilgili nereye ve nasıl başvurulur?**

Başvurularda, 2017 yılı için Uyuşmazlığınızın değeri olarak:

- 2.400 TL'nin altında ise, İlçe Tüketici Hakem Heyetine,
- 2.400 TL ile 3.610 TL arasında ise Büyükşehir statüsünde olan illerde İl Tüketici Hakem Heyetine
- Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerdeki tüketicilerin 2.400 TL ile 3.610 TL arasındaki başvuruları için İl Tüketici Hakem Heyetine
- 3.610 TL'nin altında ise Büyükşehir statüsünde olmayan illerde İl Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapılır.
- 3.610 TL'nin üzerinde olan ayıplı mal ve hizmetler için, yetkili olan: **Tüketici Mahkemelerine** başvurulması gerekir.

■ **Başvuru için gerekli bilgi ve belgeler nelerdir?**

Başvuru da:

- Tarafların kimlik bilgileri, adresleri varsa unvanlarını, iletişim bilgilerini,
- Uyuşmazlık konusunu,
- Başvuru sahibi seçimlik haklarından hangisini tercih ettiğini içerecek şekilde belirler ve dilekçeyi imzalar.

■ **Başvuru Nereye ve Nasıl yapılır?**

- Başvuru dilekçesi, mal veya hizmetin satın alındığı yer veya başvuru sahibinin ikametgahının bulunduğu yer hakem heyetine yapılır.

■ **Hakem Heyetine Başvuru, hangi yollarla yapılabilir?**

- Hakem Heyetine Şahsen gelerek
- Posta yoluyla
- E-Devlet şifresi kullanarak ve TUBİS üzerinden
- TUBİS'ten mobil imza, elektronik imza ile imzalanarak.

■ **Başvuru Ücretli midir?**

Hayır. Hakem heyetlerine başvuru ücretsizdir.

■ **Örnek Dilekçe temin edilmesi, doldurulması:**

- Web sitemizden, diğer ilgili web sitelerinden, Tüketici Örgütlerinden temin edebilir ayrıca, tüketici örgütlerine başvurarak hukuki destek alabilirsiniz.

■ **Dilekçeyi doldururken nelere dikkat etmelisiniz?**

- Başlık olarak: İl veya İlçe hakem heyetinden hangisi olduğu, doğru olarak belirleyerek yazılmalı;
- Başvuranın T.C. Kimlik numarası,
- Başvuranın Adresi,
- Talebin ne olduğu (bedel iadesi, değişim, hizmetin yeniden görülmesi vb.)
- Şikayet edilen yerin unvanı, adresi,
- Fatura, fiş, sözleşme gibi vb. şikayete konu belgeler

- **Tüketici Hakem Heyetine Başvuruda Dilekçeye eklenecek belgeler:**
- Başvuru dilekçesine:
 - Ayıplı Mal veya Hizmetin faturası
 - Sözleşme,
 - Servis fişi vb. belgeler
 - Banka Dosya Masraflarında bankadan alınan dekont, hesap dökümü, vb. belgelerin eklenmesi gerekir..
- **Bankadan Kullanılan Kredilere ait Kesilen Masraf Dekontlarını alınabilir mi, Nasıl?**
- Kredi çekilen bankanın genel müdürlüğü veya herhangi bir şubesinden dekontlar, hesap hareket dökümleri talep edilebilir. Yasal olarak, bankalar bu evrakları size vermek zorundadır. (Bankalar bu dekontlar karşılığında ücret isteyebilir.)
- Bu ücretleri geri alabilir miyim?
- Evet. Ödemek zorunda kaldığınız bu ücret miktarını da, asıl talebinizle birlikte isteyebilirsiniz. Ödeme dekontunu da dilekçe ekindeki belgelere eklemelisiniz.
- **Tüketici Hakem Heyetine başvuru sonrasında İlgili Firma ile Uzlaşılması Halinde:**
- Tüketici Hakem Heyetine başvurduktan sonra ilgili firma ile uzlaşılması halinde, bir dilekçe ile şikayet başvurunuzu yaptığınız Hakem Heyetine, bir dilekçe ile başvurularak bildirimde bulunulmayan tüketici, karar verilmesi ve kararın gönderilmesi halinde, tebligat masraflarından sorumlu olur.
- **Tüketici Hakem Heyetine başvurduktan sonra süreç nasıl ilerleyecek?**
 - Başvuru, karşı tarafa bildirilir ve 30 günlük sürede savunması istenir.
 - Gelen sonuç, Raportörler tarafından bir dosya şeklinde düzenlenip heyet gündemine alınır.
 - Hakem Heyeti her 15 günde bir (ayda iki defa) toplanarak gündeminde hazır olan tüketici başvurularını görüşür ve karara bağlar.
 - Tüketici Hakem Heyetinden çıkan karar her iki tarafa tebliğ edilir.
 - Tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içinde Tüketici Mahkemesine itiraz edilebilir.
 - Tüketici İl Hakem Heyetinin verdiği karar tarafları bağlar, icra takibi yapılabilir.
- **Başvurular nasıl ve ne kadar sürede sonuçlanır?**
 - Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre **en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanması gerekir.**
 - Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir. (Ancak uygulamada, genel olarak, bu sürele uyulamamaktadır)
 - Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve bu talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde başvuru, tüketici hakem heyetine öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.
- **Heyet tüketici lehine karar verirse karşı taraf bu karara uymak zorunda mıdır?**
 - Karşı taraf kararın tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içinde Tüketici Mahkemesine itiraz etmesi (temyize gitmesi) gerekir;
 - Bu süre içinde itiraz etmezse, karar kesinleşir.
- **Bankadan Kullanılan Krediden Kesilen Hangi Masraflar Geri Alınabilir?**
 - Kredi nedeniyle yasal olarak alınması zorunlu olmayan masraflar geri alınabilir.
 - Ekspertiz ve İpotek Fek ücretleri banka tarafından üçüncü şahsa yaptırıldığı belgelendirilirse geri alınamaz.
 - DASK ve benzeri, kanun gereği zorunlu tutulmuş olan sigorta ücretleri, geri alınamaz..
- **Tüketici Hakem Heyetine yapılan Başvurunun Kabul edilmesi durumunda Yapılacak işlem:**
 - Tüketici Hakem Heyeti kararının tebliğinden edildikten 15 gün sonra firmaya müracaat ederek kararın uygulanmasını isteme;
 - Ya da, doğrudan icra takibi de başlatma seçeneği kullanılabilir.
- **Tüketici Heyeti Kararına İtiraz Edilerek, Karşı Dava Açılması Durumu:**

“Tüketici Mahkemesinin temyiz sıfatıyla yargılama sonucu beklenir.

■ **Tacir Olarak Tüketici Hakem Heyetine Başvurulabilir mi?**

- Tüketici Hakem Heyetleri tüketicilerin başvurusu için özel bir “yargılama” ve karar verme kurumudur. Ticari faaliyetlerle ilgili olarak başvuru yapılamaz
- Ancak Mal veya hizmet satıcısı/ sağlayıcısı, bir tüketici ile (mal veya hizmet satış/sunumundan) doğan uyuşmazlık nedeniyle THH’ne başvurabilir. (Davalı ya da davacı olarak, taraflardan birisinin tüketici olması zorunludur.)