

# TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ

## TÜKETİCİLER TARAFINDAN SIKÇA SORULAN SORULAR VE CEVAPLARI

### 1. TÜKETİCİ NEDİR?

Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiye denir.

### 2. TÜKETİCİ İŞLEMİ NEDİR?

Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,

### 3. AYIPLI MAL NEDİR?

(1) Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşıyamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.

(2) Ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir.

(3) Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilir. Malın montajının tüketici tarafından yapılmasının öngörüldüğü hâllerde, montaj talimatındaki yanlışlık veya eksiklik nedeniyle montaj hatalı yapılmışsa, sözleşmeye aykırı ifa söz konusu olur.

### 4. BAŞVURU İÇİN NELER GETİRMEM GEREKİR?

#### **DOSYA MASRAFI (Bankalardan çekilen kredilerden kesilen dosya masrafı)**

1-Başvuru Dilekçesi 2 Adet

2-Bankadan alınan dosya masrafları, yeniden yapılandırma, ipotek tesisi/fek vb. kesintisini gösteren dekont 2 Adet

3-Her başvuru için 1 Adet Yarım Kapaklı Pembe Karton Dosya

4-Avukat ile temsil edilen başvurularda Baro Pulu

#### **ÜRÜN VE HİZMET ALIMLARI**

1-Başvuru Dilekçesi 2 Adet

2-Varsa Ürün/Hizmet alımlarının yapıldığına dair fatura, fiş, servis fişi, tüketicide bulunan diğer belgeler. 2 Suret

(Çıkan kararın uygulanması esnasında belgenin aslı tüketiciye lazım olacağından kendin de kalmalı)

3-Avukat ile temsil edilen başvurularda Baro Pulu

## **5.HERHANGİ BİR TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURUDA BULUNABİLİR MİYİM?**

Başvurular, tüketicinin ikametinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.

## **6.DİLEKÇE ÖRNEKLERİNİZ VAR MI? , NEREDEN TEMİN EDEBİLİRİM?**

Dilekçe örneklerimizi Akdeniz Kaymakamlığının web sitesinden temin edebilirsiniz

## **7.YAZDIĞIM VE İMZALADIĞIM DİLEKÇEYİ BENİM ADIMA BAŞKA BİRİ KAYMAKAMLIĞINIZA GELEREK BAŞVURUDA BULUNABİLİR Mİ?**

Kişinin 1.derece yakınları (anne-baba-eş-kardeş-çocuklar) müracaat edebilir.

## **8.KAÇ LİRAYA KADAR İLÇE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURABİLİRİM?**

2019 TARİHİ İTİBARIYLA;(5.650 TL)'ye kadar ikamet ettiğiniz İlçe Kaymakamlığındaki Tüketici Hakem Heyetine,(5.650 TL - 8.480 TL) arası İl Hakem Heyetlerine başvuruda bulunabilirsiniz.(8.480 TL) ve üzeri Tüketici Mahkemelerine,

## **9.BANKALARDAN TİCARİ AMAÇLI (ÇİFTÇİ,TARIM KREDİ VE ESNAF KEFALET KOOPERATİFLERİ DAHİL)OLARAK ALINMIŞ KREDİLERDEN KESİLEN MASRAFLAR İÇİN BAŞVURUDA BULUNABİLİR MİYİM?**

Tüketici işlemi olmadığı için başvuruda bulunamazsınız.

## **10.HESAP İŞLETİM ÜCRETİ İÇİN BAŞVURUDA BULUNABİLİR MİYİM?**

Bankalar tarafından vadesiz mevduat hesaplarından, Hesap İşletim Ücreti adı altında tahsil edilen ücret kaleminin Danıştay 15. Dairenin 06.02.2018 tarih ve E.2014-9570 K.2018/1194 numarası ile yasal dayanağının ortadan kalkması nedeni ile ilgili kesinti kaleminin iadesi için Tüketici Hakem Heyeti'ne başvuru yapılabilir.

## **11.TÜKETİCİYE, VEKALETEN AVUKAT OLARAK BAŞVURMAK İSTEDİĞİMDE, BAŞVURU DOSYAMI NASIL TEKAMÜL ETTİREBİLİRİM?**

Tüketicinin MERNİS kayıtlarına göre AKDENİZ,TARSUS VE ÇAMLIYAYLA İlçesinde oturması, veya hizmetin AKDENİZ,TARSUS VE ÇAMLIYAYLA İlçesinden alınmış olması kanuni olarak şarttır.İki Adet Dilekçe, İki adet belge (Dekont,Fatura vb.)bir adet vekaletname(Baro pulu yapıştırılmış olarak) 1 adet tam kapaklı karton dosya ile başvuru dosyası hazır hale getirilir.

İtirazın iptalleri başvurusunda, icra müdürlüklerince işleme tabi tutulmuş evrakların da dosyada bulunması gerekir.

## **12. 3 EKİM 2014 TARİHİNDEN SONRA ÇEKİLEN KREDİLERDEN KESİLEN DOSYA MASRAFI VEYA KREDİ KARTI AİDATI BEDELİNİN İADESİ İÇİN BAŞVURUDABULUNABİLİRMİYİM?**

Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumunca düzenlenen ve 3 Ekim 2014 tarih ve 29138 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren FİNANSAL TÜKETİCİLERDEN ALINACAK ÜCRETLERE İLİŞKİN USÛL VE ESASLAR HAKKINDA YÖNETMELİK gereğince, 3 Ekim 2014 tarihinden sonra banka işlem ve hizmetleri için bankalarca tüketicilerden yapılacak olan kesintiler belirlendiğinden, bu

konuyla ilgili başvuru yapmamanızı öneririz. 3 Ekim 2014 tarihinden sonra bankalarca kesilen paralarla ilgili sorun ve şikayetlerinizi, Türkiye Bankalar Birliği (TBB) bünyesindeki Hakem Heyetine yapabilirsiniz.

Ancak; 3 Ekim 2014 tarihinden sonra çekilen krediden kesilen (sigorta hariç) paranın, çekilen kredinin 0,005 (bindebeş)'in den fazla olması durumunda, Tüketici Hakem Heyetlerine başvuruda bulunabilirsiniz.

### **13.KARAR SONUCUNU NE ZAMAN VE NASIL ÖĞRENEBİLİRİM? BAŞVURUMU NERDEN TAKİP EDEBİLİRİM?**

Posta ile kararın elinize ulaşmasını bekleyiniz.

e-Devlet üzerinden kişisel şifre ile Tüketici Hakem Heyeti Portalından <https://tuketicisikayeti.gtb.gov.tr> başvuruza ilişkin süreci kontrol edebilirsiniz.

### **14.BAŞVURUDA BULUNDUM , EVE KARARIM GELDİ ŞİMDİ NE YAPMALIYIM?**

Eğer kararınız olumlu ise kararı teslim aldığınız tarihten itibaren 15 gün bekleyiniz.(Karşı tarafça karara itiraz söz konusu olabilir.) Sonra bankanıza veya ilgili firmaya başvurun, kararın gereği yerine getirilmez ise, karar ile birlikte icra müdürlüklerine başvuruda bulunarak icra takibi başlatabilirsiniz

### **15.KARAR ALEYHİME ÇIKMIŞ, NE YAPABİLİRİM?**

Eğer haklı gerekçeniz var ise Kararı teslim aldığınız tebliğ tarihinden 15 gün içerisinde Tüketici Mahkemelerine itiraz etme hakkınız vardır.

### **16.EVDE/BÜRODA BULUNMADIĞIMDAN KARAR POSTASI GERİ DÖNMÜŞ NE YAPMALIYIM?**

Şahsen gelip Tüketici Hakem Heyeti Biriminden başvurunuzu sorgulatarak, karar talebinde bulunabilirsiniz.

### **17.BANKALARDAN ÇEKİLEN KREDİDEN KESİLEN DOSYA MASRAFI VE KREDİ KART AİDATLARI BEDELİ İÇİN GERİYE DÖNÜK KAÇ YILA KADAR ALMA HAKKIM VAR?**

Geriye dönük 10 yıla kadar.

### **18.ÜRÜNVE HİZMET ALIMLARI BAŞVURULARINDA, HANGİ ÜRÜNLER HAKEM HEYETİ TOPLANTISINA GETİRİLİYOR?**

Cep Telefonu, Beyaz Eşya, Ayakkabı, Elbise, Çanta,vb. göreceli taşınabilir ürünler.

### **19. ELEKTRİK KAÇAK/KAYIP BEDELİNİN İADESİNİ ALABİLMEM İÇİN NE YAPABİLİRİM?**

Elektrik Kayıp-Kaçak kesintileriyle ilgili yasal düzenleme yapılacağı ilgili Bakanlık tarafından Kamuoyuna açıklanmıştır.

**20-BİRİLERİ BENİ TELEFONLA ARAYIP VEYA SMS İLE BANKADAN ÇEKİLEN KREDİDEN KESİLEN DOSYA MASRAFLARI, KREDİ KARTI AİDAT BEDELLERİ VE KAÇAK KAYIP BEDELİNİ EN KISA SÜREDE ÜCRETİ MUKABİLİNDE ALACAĞINI SÖYLEYEREK BUNUNLA İLGİLİ KARGODAN EVRAK GÖNDERİLECEĞİ SÖYLENMEKTEDİR. NE YAPMALIYIM?**

Kesinlikle itibar etmeyiniz. Sizleri telefonla arayarak, banka hesap numaranızı, kart şifrenizi ve kimlik bilgileriniz alınarak dolandırıcılık işleri de yapıldığı, Bu konuda mağduriyet yaşamış vatandaşlarımızın Hakem Heyetimize yapmış oldukları şikayetlerden anlaşılmaktadır.

**21. İLÇE HAKEM HEYETİNE YAPILAN BAŞVURULARDAN ÜCRET ALINIYOR MU?**

İlçe Hakem Heyetine nasıl başvurulacağı yukarıda anlatılmış olup, herhangi bir ücret alınmamaktadır.