

TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİNİN ÇALIŞMA USUL ve ESASLARI

Satın aldığınız herhangi bir mal veya hizmetin ayıplı (kusurlu) olduğunu fark ettiğinizde öncelikle o mal veya hizmeti aldığınız satıcı veya sağlayıcı ile görüşmeniz gerekir.

Sorunu çözemiyor ve karşı taraf yükümlülüğünü yerine getirmiyorsa, firma yetkilileri ile görüşmenizde yarar vardır.

Bu tür görüşmelerde yasal haklarınızı (malın iadesi, malın yenisi ile değiştirilmesi, malın tamiri, malın özürü kadar değerinden indirilmesi) bildiğinizi ve seçimlik haklarınızdan hangisini tercih ettiğinizi belirtmeyi unutmayın.

Her şeye rağmen, sonuç alamadıysanız, mal ya da hizmeti satın aldığınız yerde bulunan;

*Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine,

*Tüketici Mahkemelerine,

başvurmalısınız. Böyle bir durumda hakkınızı aramamanız sadece o mal veya hizmet nedeniyle sizin zarara uğramanızı değil, aynı zamanda tüketiciye saygılı olmayan satıcıyı ödüllendirmek ve başka tüketicilerin de benzer mağduriyetlere uğramasına sebep olmak anlamına gelir.

Hakem Heyetleri Ve Tüketici Mahkemeleri Nerededir?

Hakem Heyetleri illerde Sanayi ve Ticaret Müdürlüğü, ilçelerde ise Kaymakamlık binalarındadır.

81 İl Müdürlüğü ile 851 ilçede Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri bulunmaktadır.

Tüketici Mahkemeleri ise her il ve ilçenin Adliye binalarında bulunmaktadır.

Nereye Başvurulmalı?

Satın aldığınız ve şikayet konusu olan mal ya da hizmetin değeri 1 Ocak 2012'den itibaren 1.161 TL'nin altında ise sorunun çözümü için Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvurmanız zorunludur. Bu durumda, hakem heyetlerinin aldığı karar bağlayıcıdır.

Hakem heyetinin lehinize verdiği karara satıcı veya sağlayıcının uymaması durumunda İcra Müdürlüğüne müracaat edebilirsiniz.

Hakem heyeti kararı, aleyhinize çıktıysa 15 gün içinde Tüketici Mahkemesine itiraz edilebilir.

Başvurunuzu Nasıl Yapacaksınız?

Şikayet konusunu içeren dilekçe ve ekinde konuya ait belgelerle (fatura, satış fişi, garanti belgesi, sözleşme vb.) bizzat veya posta yolu ile başvurabilirsiniz.

Yazılı dilekçenizde,

- Satın aldığınız mal ya da hizmetin ne olduğunu, özelliklerini,
- Malın ne zaman teslim edildiğini ya da hizmetin ne zaman ve nerede verildiğini,
- Ne kadar para ödediğinizi,
- Sorunun ne olduğunu,
- Satıcı ya da sağlayıcıya durumu ilettiğinizde neler olduğunu,
- Ne yapılmasını istediğinizi anlatın.

Başvurulardan Ücret Alınmaz

Hakem heyetlerine yapılan başvurulardan herhangi bir ücret alınmaz. Hakem heyetlerince görevlendirilecek bilirkişi ücretleri Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanır. Tüketici Mahkemeleri nezdinde tüketiciler tarafından açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muafır.

Karar Verme Süresi:

Hakem Heyetlerine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç 3 ay içinde karara bağlanır.

Kararlar, alındığı tarihten itibaren 5 gün içinde taraflara yazılı olarak bildirilir.

Hakem Heyeti kararlarının taraf ve sonuçlarını gösterir listeler, İllerde İl Müdürlükleri, İlçelerde Kaymakamlıklarda duyuru panolarında aylık olarak ilan edilir

Dilekçe Örneği:

ALTINORDU KAYMAKAMLIĞINA
(Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığı)

Davacı(Şikayet Eden) : ...
Adresi : ...
Tel / Faks (varsa) : /
Davalı(Şikayet edilen) : ...
Adresi : ...
Şikayetin Parasal Değeri :Tl.
Dava(Şikayet)**Konusu** : ...
(Ayıplı mal / hizmet)
OLAY :
.....
(Şikayetin açıklaması)

Hukuki Deliller :- 4822 sayılı Kanunla Değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

-Borçlar Kanunu, -Tanık, -Bilirkişi ve her türlü delil.

Netice Talep : Yukarıda açıklanan
.....
.....
.....
.....hususunda karar verilmesini arz ederim. /... / 2016

Adı – Soyadı
İmza

Eki :

Ayıplı mal / hizmete ait fatura, fiş, satış sözleşmesi, garanti belgesi vb. belgeler.