Sıkça Sorulan Sorular

**Tüketici Hakem Heyeti İle İlgili Sıkça Sorulan Sorular**

1. **Tüketici Hakem Heyeti nedir?**

Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulan karar mercileridir.

1. **Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemeleri nerededir?** **Herhangi bir tüketici hakem heyetine başvuruda bulunabilir miyim?**

Hakem Heyetleri illerde Ticaret İl Müdürlüğü, ilçelerde ise Kaymakamlıklar tarafından belirlenen binalardadır. Tüketici Mahkemeleri ise illerde Adliye binalarında bulunmaktadır. Başvurular, tüketicinin ikametinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.

1. **Ayıplı Mal nedir?**

       a.Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da  objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır.
        b.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.
      c.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.

1. **Tüketici Hakem Heyetine kimler başvurabilir?**

Şikâyetin konusu tüketici işlemini kapsayan ve parasal sınırları ( il ve ilçe ) dâhilinde olan tüm şikâyetlerle ilgili başvuru yapılabilir.

1. **Uyuşmazlığım ile ilgili nereye ve nasıl başvurabilirim? Başvuru ücretli midir?**

             Başvurudan herhangi bir ücret alınmamaktadır.
*2018 yılı için Uyuşmazlığınızın değeri:*

* *4.570,00-TL’nin altında ise İlçe Tüketici Hakem Heyetine,*
* *4.570,00-TL ile 6.810,00-TL arasında ise Büyükşehir statüsünde olan illerde İl Tüketici Hakem Heyetine,*
* *4.570,00-TL ile 6.810,00-TL arasında ise Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde* *İl Tüketici Hakem Heyetine*,
* *6.810,00-TL’nin altında ise Büyükşehir statüsünde olmayan illerde İl Tüketici Hakem Heyetine başvurabilirsiniz.*
* *6.810,00-TL’nin üzerinde ise Tüketici Mahkemelerine başvurmalısınız.*

             Başvuru, tarafların kimlik bilgilerini, adreslerini varsa unvanlarını, iletişim bilgilerini, uyuşmazlık konusunu ve başvuru sahibinin seçimlik haklarından hangisini tercih ettiğini içeren dilekçenin, mal veya hizmetin satın alındığı ya da başvuru sahibinin ikametgâhının bulunduğu yer hakem heyetine bizzat verilmesi suretiyle yapılır.

1. **Tüketici Hakem Heyetine sözlü başvuruda bulunabilir miyim?**

             Hakem Heyetine sözlü başvuru kabul edilmemektedir.

**7.Başvuru için neler getirmem gerekir?**

|  |
| --- |
| ***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* |
| ***KREDİ KARTI YILLIK AİDATI******(Bankalarca verilen kredi kartlarından kesilen yıllık aidatlar)*** *1-Başvuru   dilekçesi 2 Adet* *2-Bankadan alınan kredi kartı yıllık aidat kesintisini gösterir belge*  |
| ***ÜRÜN VE HİZMET ALIMLARI*** *1-Başvuru dilekçesi 2 Adet**2-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)* |

1. **Dilekçe doldurmaksızın başvuruda bulunabilir miyim?**

            Tüketici Hakem Heyetine başvuruda bulunulabilmesi için dilekçe doldurulması zorunludur. Dilekçenin tam ve eksiksiz olarak doldurulması, son sayfasının da başvuru sahibi ya da yetkili temsilcisi tarafından imzalanması gerekmektedir.

1. **Dilekçe örneğini nasıl temin edebilirim?**

            Dilekçe örneklerine <http://www.etimesgut.gov.tr/> adresinden veya Etimesgut Kaymakamlığı Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığının Başvuru biriminden temin edebilirsiniz.

1. **Dilekçeyi doldururken nelere dikkat edilmelidir?**

            “İl / İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına”

              Başlık altında:

* T.C. Kimlik numarası
* Adres
* Vekilli müracaatlarda vekâlet pulu
* Talebin türü (bedel iadesi, değişim, hizmetin yeniden görülmesi vb.)
* Şikâyet edilen yerin unvanı
* Fatura, fiş, sözleşme vb. şikâyete konu belgeler.
1. **Dilekçenin dışında başka bir belge gerekli midir?**

             Başvuruda dilekçeyle birlikte Ayıplı Mal veya Hizmette fatura, servis fişi, sözleşme…, Banka Dosya Masraflarında bankadan alınan dekont, hesap dökümü vb. belgelerle başvurulması gerekmektedir.

1. **Bankadan kullandığım kredilerden kesilen masrafların dekontlarını bulamıyorum. Ne yapmam gerekiyor?**

            Kredi çektiğiniz bankanın genel müdürlüğünden veya herhangi bir şubesinden dekontlarınızı ya da hesap hareket dökümlerinizi talep edebilirsiniz. Bankalar kanunen bu evrakları size vermek zorundadır.

1. **Başvurumu hangi yollarla Hakem Heyetine iletebilirim?**
* Şahsen gelerek,
* E-Devlet şifresi ile TÜBİS’ten, çıktıları imzalamak suretiyle getirilerek,
* Ayrıca TÜBİS’ten mobil imza, elektronik imza ile imzalanarak, iletilebilmektedir.

    14. **03.10.2014 tarihinden itibaren yürürlüğe giren yönetmeliğe göre bankalar yasal olarak hangi işlemlerden para kesintisi yapabilmektedirler?**

         İlgili yönetmeliğe göre 03.10.2014 tarihinden sonra bankalarca yasal olarak para kesilecek işlem isimleri aşağıdadır.

Ek-1

Ürün veya Hizmet Sınıflandırmaları

1. Bireysel Krediler
1.1. Tahsis Ücreti
1.2. Ekspertiz Ücreti
1.3. Taşınır ve Taşınmaz Rehin Tesis Ücreti

2. Mevduat/Katılım Fonu
2.1. Hesap İşletim Ücreti
2.2. Para Çekme Ücreti

3. Para Transferleri
3.1. Elektronik Fon Transferi Ücreti
3.2. Havale Ücreti
3.3. Swift Ücreti

4. Kredi Kartları
4.1. Yıllık Üyelik Ücreti
4.2. Ek Kart Yıllık Üyelik Ücreti
4.3. Kart Yenileme Ücreti
4.4. Nakit Avans Çekim Ücreti

5. Diğer
5.1. Kiralık Kasa Ücreti
5.2. Kampanyalı Ürün veya Hizmetler Ücreti
5.3. Fatura Ödeme Ücreti
5.4. Arşiv - Araştırma Ücreti
5.5. Onaya Bağlı Bildirim Ücreti
5.6. Başka Kuruluş ATM'sinden Yapılan İşlem Ücreti
5.7. Kamu Kurum ve Kuruluşlarına Yapılan Ödemeler
5.8. Üçüncü Kişilere Yapılan Ödemeler

1. **Tüketici Hakem Heyetine şikâyet dilekçemi verdikten sonra ilgili firma ile uzlaştık. Ne yapmam gerekiyor?**

            Tüketici Hakem Heyetine başvurduktan sonra ilgili firma ile uzlaştıysanız, bir dilekçe ile şikâyet başvurunuzu yaptığınız Hakem Heyetine başvurmanız gerekmektedir.

1. **Tüketici Hakem Heyetine başvurduktan sonra, süreç nasıl ilerlemektedir?**

            Tüketici Hakem Heyetine yapılmış olan başvuru, karşı tarafa bildirilir ve 30 gün içinde savunmasını göndermesi istenir. Gelen sonuç 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 içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açıktır.

1. **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 aksi takdirde karar kesinleşir.

**18.Karar aleyhime çıkmış, ne yapabilirim?**

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

**19.Evde/büroda bulunmadığımdan karar postası geri dönmüş ne yapmalıyım?**

            Hakem Heyetinden çıkan kararlar muhataplarına PTT aracılığı iadeli taahhütlü olarak gönderilmektedir. Evde bulunamadığınız zaman posta geri dönmüş olabilir. Kararları Şahsen gelip Tüketici Hakem Heyeti Evrak Biriminden teslim alabilirsiniz.

**20.Birileri beni telefonla arayıp veya mesaj ile bankadan çekilen krediden kesilen dosya masrafları, kredi kartı aidat bedelleri ve kaçak kayıp bedelini en kısa sürede ücreti mukabilinde alacağını söyleyerek bununla ilgili kargodan evrak gönderileceği söylenmektedir. ne yapmalıyım?**

            Kesinlikle itibar etmeyiniz. Size kargo aracılığı ile gönderdikleri paketi, siz kargoya para ödeyerek alıyorsunuz. Paketin içinden işinize yaramayan bir takım yazılar çıkıyor. Bazen de 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 şikâyetlerden anlaşılmaktadır.

1. **Bankadan kullandığım krediden kesilen tüm masrafları geri alabilir miyim?**

            Krediden alınan ve yasal olarak alınması zorunlu olmayan masraflar geri alınabilir. Ekspertiz ve İpotek Fek ücretleri banka tarafından üçüncü şahsa yaptırıldığı belgelendirilirse geri alınamaz. Ayrıca kanunen belirlenen sigortalar geri alınamaz örneğin DASK gibi.

1. **Farklı bankalardan kullandığım kredilerden kesilen masrafları bir dilekçede toplayıp, başvurabilir miyim?**

Farklı bankalardan kullanılan kredilerden kesilen masrafları bir dilekçede toplayıp başvuramazsınız. Ancak aynı bankanın farklı şubelerinden kullanılan kredilerden kesilen masrafları bir dilekçede toplayıp başvurabilirsiniz. Miktarınız 2018 yılı için 4.570,00-TL’nin altında ise İlçe Tüketici Hakem Heyetine, 4.570,00-TL ile 6.810,00-TL arasında ise İl Tüketici Hakem Heyetine, 6.810,00-TL üzerinde ise Tüketici Mahkemesine başvurabilirsiniz.

1. **Tüketici Hakem Heyetine yaptığım başvurum karara bağlanmış ve sonuç tarafıma ulaştı. Ne yapmalıyım?**

Tüketici Hakem Heyeti kararı tarafınıza tebliğ edildikten 15 gün sonra firmaya müracaat ederek, kararın uygulanmasını isteyebilirsiniz.

1. **Tüketici Hakem Heyetine yaptığım başvuru sonucunda, şikâyette bulunduğum firma Hakem Heyeti kararına itiraz ederek karşı dava açmış (temyiz başvurusu).  Ne yapmam gerekiyor?**

            Tüketici Mahkemesinin temyiz sıfatıyla yargılamasının beklenmesi gerekmektedir.

1. **Tüketici Hakem Heyetinde sonuç lehime çıkmasına rağmen, karşı taraf sorumluğunu yerine getirmiyor. Ne yapmam gerekiyor?**

            Tebliğ tarihinden itibaren 15 gün geçtikten sonra, karşı taraf kararı uygulamıyorsa icra müdürlüğüne başvurarak icra işlemi başlatabilirsiniz.

1. **Tacir olarak Tüketici Hakem Heyetine başvurabilir miyim?**

            Tüketici Hakem Heyetlerine ticari faaliyetleriniz ile ilgili konularda başvuramazsınız. Fakat satıcı veya sağlayıcı olarak bir tüketiciye mal veya hizmet satış/sunumundan doğan uyuşmazlıklarla ilgili olarak başvurabilirsiniz. (Taraflardan biri tüketici olmak şartıyla)