**Tüketici Hakem Heyeti ile 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?**

Hakem Heyetleri illerde Ticaret İl Müdürlüğü, ilçelerde ise Kaymakamlıklar tarafından belirlenen binalardadır.

Tüketici Mahkemeleri ise illerde Adliye binalarında bulunmaktadır.

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

Şikayetin konusu tüketici işlemini kapsayan ve parasal sınırları ( İl ve İlçe ) dahilinde olan tüm şikayetler.

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

Başvurudan herhangi bir ücret alınmamaktadır.

*2015 yılı için Uyuşmazlığınızın değeri;*

* + *2.200 TL’nin altında ise İlçe Tüketici Hakem Heyetine,*
  + *2.200 TL ile 3.300 TL arasında ise Büyükşehir statüsünde olan illerde İl Tüketici Hakem Heyetine*
  + *2.200 TL ile 3.300 TL arasında ise Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde*

*İl Tüketici Hakem Heyetine*

* + *3.300 TL’nin altında ise Büyükşehir statüsünde olmayan illerde İl Tüketici Hakem Heyetine başvurabilirsiniz.*
  + *3.300 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 yada başvuru sahibinin ikametgahının bulunduğu yer hakem heyetine bizzat verilmesi suretiyle yapılır.

Ankara İl Tüketici Hakem Heyetine başvuruda bulunacaksanız İl Müdürlüğümüzün adresine, dilekçe örneklerine ve başvuruda izlenecek yola web sitemizden ulaşabilirsiniz.

İl Müdürlüğümüzce oluşturulan Tüketici Hakem Heyeti Başvuru Odasıyla Tüketicilerimize başvurularında personellerimiz yardımcı olmaktadır.

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

Hakem Heyetine sözlü başvuru kabul edilmemektedir.

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 **ankara.gov.tr** adresindeki “Tüketici Hakem Heyeti” bölümünün “Tüketici Hakem Heyeti Başvuru Dilekçe Örnekleri alt bölümünden temin edebilirsiniz. Ayrıca **www.consumeracademy.gov.tr** adresinden temin edebilirsiniz.

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

“İl / İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına “ Başlık altında;

* T.C. Kimlik numarası
* Adres
* Vekilli müracaatlarda vekalet pulu
* Talebin türü ( bedel iadesi, değişim, hizmetin yeniden görülmesi vb. )
* Şikayet edilen yerin unvanı
* Fatura, fiş, sözleşme gibi vb. şikayete konu belgeler

1. **Tüketici Hakem Heyetine Başvuruda Dilekçenin Dışında Başka Bir Belge Gereklimi?**

Başvuruda dilekçeyle birlikte Ayıplı Mal veya Hizmette fatura, servis fişi, sözleşme, vb., 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 yada hesap hareket dökümlerinizi talep edebilirsiniz. Bankalar kanunen bu evrakları size vermek zorundadır.

1. **Başvurumu hangi yollarla Hakem Heyetine iletebilirim?**

* Şahsen gelerek
* Posta yoluyla
* E-Devlet şifresi ile TÜBİS’ten ( çıktıları imzalamak suretiyle getirilerek )
* Ayrıca TÜBİS’ten mobil imza, elektronik imza ile imzalanarak.

1. **Tüketici Hakem Heyetine Şikayet Dilekçemi Verdikten sonra İlgili Firma İle Uzlaştık Ne Yapmam Gerekiyor?**

Tüketici Hakem Heyetine başvurduktan sonra ilgili firma ile uzlaştıysanız bir dilekçe ile şikayet başvurunuzu yaptığınız Hakem Heyetine başvurmanız gerekmektedir. ( Aksi taktirde karar lehinize sonuçlanırsa karşı tarafa tebligat ücreti ödenmesi kararı çıkar.)

1. **Tüketici Hakem Heyetine başvurduktan sonra süreç nasıl ilerleyecek?**

İl Tüketici Hakem Heyetine yapılmış olan başvuru, karşı tarafa bildirilir ve 30 gün içinde savunmasını göndermesi 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 içerisinde Tüketici Mahkemesine itiraz yolu açıktır. Tüketici İl Hakem Heyetinin verdiği karar (2015 yılı için 2.200 TL – 3.300 TL arasında ) tarafları bağlar, icrai takibat yapılabilir.

1. **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 bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir.

Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve bu talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde başvuru, tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

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 taktirde karar kesinleşir.

1. **Bankadan Kullandığım Krediden Kesilen Tüm Masraflar Geri İade Alınabilir mi?**

HAYIR. 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.

1. **Farklı Bankalardan Kullandığım Kredilerden Kesilen Masrafları Bir Dilekçede Toplayıp Başvurabilir miyim?**

HAYIR. Farklı Bankalardan kullanılan kredilerden kesilen masrafları bir dilekçede toplayıp başvuramazsınız. Fakat aynı Bankanın farklı şubelerinden kullanılan kredilerden kesilen masrafları bir dilekçede toplayıp başvurabilirsiniz. Miktarınız 2015 yılı için 2.200 TL’nin altında ise İlçe Tüketici Hakem Heyetine, 2.200 TL ile 3.300 TL arasında ise İl Tüketici Hakem Heyetine, 3.300 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. Ayrıca doğrudan icra takibi de başlatabilirsiniz.

1. **Tüketici Hakem Heyetine Yaptığım Başvuru Sonucunda Şikayette Bulunduğum Firma Hakem Heyeti Kararına İtiraz Ederek Karşı Dava Açmış (Temyiz Başvurusu). Ne Yapmam Gerekiyor?**

Tüketici Mahkemesinin temyiz sıfatıyla yargılamasının beklemesi gerekmektedir.

1. **Tüketici Hakem Heyetinde Sonuç Lehime Çıkmasına Rağmen Karşı Taraf Sorumluğunu Yerine Getirmiyor Ne Yapman 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 zorunda.)