

**T.C.
TİCARET BAKANLIĞI**
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi
Genel Müdürlüğü

Tüketicinin Korunmasının Güçlendirilmesi Teknik Destek Projesi
Technical Assistance for Strengthening Consumer Protection

T.C TİCARET BAKANLIĞI
**TÜKETİCİ
KORUNUYOR**

TÜKETİCİNİN KORUNMASI ve PİYASA
GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

Çözüm Nokتانız

ALO 175

@etuketici 

@etuketici 

www.tuketiciakademisi.gov.tr

<https://tuketici.ticaret.gov.tr>

Bu yayın Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti'nin mali katkısıyla hazırlanmıştır.
Bu yayının içeriğinden yalnızca WYG liderliğindeki konsorsiyum sorumludur ve bu
içerik hiçbir şekilde Avrupa Birliği veya Türkiye Cumhuriyeti'nin görüş ve tutumunu
yansıtmamaktadır.

This publication has been produced with the financial assistance of the European Union.
The contents of this publication is the sole responsibility of WYG and can in no way be
taken to reflect the views of the European Union.



Bu proje Avrupa Birliği ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından finanse edilmektedir
This project is co-funded by the European Union and the Republic of Turkey



T.C TİCARET BAKANLIĞI
**TÜKETİCİ
KORUNUYOR**

TÜKETİCİNİN KORUNMASI ve PİYASA
GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ



TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ NEDİR?



Tüketici hakem heyetleri, tüketicilerin yaptığı alışverişlerde yaşadıkları anlaşmazlıkların çözüm yeridir. Tüketici hakem heyetleri, illerde ticaret il müdürlükleri, ilçelerde ise kaymakamlıklar bünyesinde yer alır.

NE ZAMAN VE HANGİ TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BAŞVURABİLİRİM?



Satın aldığınız bir mal veya hizmetle ilgili anlaşmazlık yaşıyorsanız ve bu anlaşmazlık belli parasal sınırların altındaysa, bu sorunu satıcı veya sağlayıcı ile çözemiyorsanız tüketici hakem heyetine başvurabilirsiniz.

Başvurunuzu, ikametgâhınızın bulunduğu ya da alışveriş yaptığınız yerdeki tüketici hakem heyetine yapabilirsiniz. Örneğin, İstanbul İli Fatih İlçesinde ikamet ediyor ancak anlaşmazlık konusu alışverişi İstanbul İli Şişli İlçesinde yaptıysanız; Fatih Tüketici Hakem Heyetine veya Şişli Tüketici Hakem Heyetine başvuruda bulunabilirsiniz.

UNUTMAYIN!

Tüketici hakem heyetlerine başvuru ÜCRETSİZDİR.

BAŞVURUMU NASIL YAPABİLİRİM?



Başvurunuzu şahsen veya avukatınız aracılığı ile

- Elden
- Posta yoluyla
- Elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden **"Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS)"** (<https://tuketicisikayeti.gtb.gov.tr>) ile yapabilirsiniz.

Tüketici Bilgi Sistemi'ne, IOS ve Android tabanlı telefonunuza yükleyebileceğiniz **"Mobil Tüketici"** adlı uygulama yoluyla da erişim sağlayabilirsiniz.

Konusu, sebebi ve tarafları AYNI olan anlaşmazlık ile ilgili ancak BİR başvuru yapabilirsiniz.

BAŞVURUM NE KADAR SÜREDE SONUÇLANIR?



Başvurular, en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır.

Karar süresi en fazla 6 ay daha uzatılabilir.

Karar, alındığı tarihten itibaren, 10 iş günü içinde taraflara yazılı olarak tebliğ edilir.

UNUTMAYIN!

Başvurunuzu, anlaşmazlık konusunu anlatan **DİLEKÇENİZ** ve **DELİL OLUŞTURAN BELGELER** ile yapınız.

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARINA İTİRAZ EDEBİLİR MİYİM?



Taraflar karar tebligatını almalarından itibaren 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edebilirler.

İtiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

UNUTMAYIN!

Başvuru sahibinin adı, soyadı, kimlik numarası, adresi ve iletişim bilgileri; talebi ve uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgiler, başvuru esnasında verilmelidir.