

# Tüketici Hakem Heyeti İşlemleri

## **BAŞVURULAR İLE İLGİLİ ACIKLAMALAR:**

1. Tüketiciler ile satıcılar/sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlenmek ve tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecek kararları almak üzere İlçemiz Tüketici İrtibat Bürosuna / TUBİS vasıtasıyla başvuru yapılabilecektir.
2. Elektronik ortamda yapılan başvurularda ek belgelerin sisteme taranarak eklenmesi ve doldurulan formun sistem üzerinden elektronik veya mobil imza ile imzalanması durumunda Tüketici Hakem Heyetine fiziki ortamda evrak teslim edilmesine gerek yoktur.
3. Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvurunun konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak karar süresi en fazla üç ay daha uzatılabilir.
4. Kararlar, alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edilir. Tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligat avukata yapılır.
5. Tüketici, kapıdan satışlarda, mesafeli satışlarda ve bankadan alınan kredilerde 14 gün içerisinde cayma hakkına sahip olup, **taksitli satış sözleşmelerinde** (sabit iş yerlerinden alınan mallarda) 7 gün içerisinde hiç bir gerekçe göstermeksizin cayma hakkına sahiptirler.
6. Tüketici, sahip olduğu haklarının yazılı bulunduğu sözleşmeyi imzalar ve kendi el yazısı ile tarihini yazar. Satıcı veya sağlayıcı, taraflar arasında akdedilen sözleşmenin bir nüshasını tüketiciye vermekle yükümlüdür.

## **Parasal Sınırlar ve Yetki:**

### ***2023 yılı için Tüketici Hakem Heyetlerine yapılacak başvurularda parasal değerler:***

1. **0-66.000 TL**'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri,
2. Bunun dışındaki uyuşmazlıklarda Tüketici Mahkemeleri yetkilidir.

## **Başvuru Yeri:**

1. Vatandaşlar başvurularını tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu Tüketici Hakem Heyetine veya tüketicinin satış işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyetine yapabilirler.
2. İlçemize yapılan Tüketici başvurularında Adapazarı Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı yetkili olduğundan, Kaymakamlığımızda bulunan Tüketici İrtibat bürosuna yapılan başvurular sisteme yüklenmekte olup, başvurulara ait kararlar, Adapazarı Kaymakamlığına bağlı Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı tarafından alınmaktadır. Kararlarda Adapazarı Tüketici Hakem Heyeti yetkilidir.
3. Başvurular aşağıda belirtilen örnek formlar kullanılarak yapılacaktır.
4. Başvurularda Dilekçe, Fatura, Garanti Belgesi, Servis Fişi vb. Delil niteliğinde belgelerin eklenmelidir.
5. Elektronik Başvuru yapmak için [Tıklayınız!](#)

## **Başvuru Yeri;**

**1- Adapazarı Kaymakamlığı Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı,**

**2- Serdivan Kaymakamlığı Tüketici Hakem Heyeti İrtibat Bürosu** (Tel: 0264-2115470 Dahili: 121)

## **Gerekli dilekçe örnekleri:**

1. Tüketici Şikayeti Başvuruları Formu için [Tıklayınız.](#)
2. Tüketici Banka Başvuruları Formu için [Tıklayınız.](#) (Banka dekontları dilekçeye eklenerek, Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığına sunulacaktır.)
3. [Cayma İhtarname örneği için Tıklayınız.](#)

## **İlgili Mevzuatlar :**

1- [Tüketicinin Korunması Hakkında 6502 Sayılı Kanun](#)

2- [Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği](#)

3- [Garanti Belgesi Yönetmeliği](#)