

T.C.
SÖKE KAYMAKAMLIĞI
TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ HİZMET STANDARTLARI

S.N.	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	MESAFELİ SÖZLEŞMELER, ABONELİK SÖZLEŞMELERİ	<ul style="list-style-type: none">- 2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmaya gönderilen cayma dilekçesinden fotokopisi,- 2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmaya gönderilen cayma dilekçesinin iadeli taahhütlü PTT belgesi fotokopisi,- 2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmaya yapılan sözleşme fotokopisi,- 2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmadan şikayetin ispatı için fatura fotokopisi,- 1 adet karton yarım kapaklı dosya,- Tüketici Hakem Heyeti başvuru formunu doldurarak müracaat ediniz,- Dilekçe ekinize mutlaka ispat edici belgeleri ekleyiniz.	3 - 6 AY
2	TÜKETİCİ KREDİSİ, KREDİ KARTI, KONUT	<ul style="list-style-type: none">- Kredi veya kredi kartı kullanılan bankadan gelen cevabi yazıdan 2'şer fotokopi,- Çekilen kredinin masrafını veya üyelik ücretini gösteren 2'şer adet doküman,	3 - 6 AY

	FİNANSMAN SÖZLEŞMELERİ	<ul style="list-style-type: none">- 1 adet karton yarım kapaklı dosya,- Tüketici Hakem Heyeti başvuru kredi masrafı şikayet formunu veya kredi kartı üyelik ücreti başvuru formunu doldurarak müracaat ediniz,- Son 6 aylık hesap ekstresi, alışveriş yapılmamış olacak.	
3	TAKSİTLİ, KAMPANYALI, KAPIDAN SATIŞLAR	<ul style="list-style-type: none">- 2 adet ilgili satıcı firmaya gönderilen cayma dilekçesinden fotokopisi,- 2 adet ilgili satıcı firmaya gönderilen cayma dilekçesinin iadeli taahhütlü PTT belgesi fotokopisi,- 2 adet ilgili satıcı firmaya yapılan sözleşme fotokopisi,- 2 adet ilgili satıcı firmadan şikayetin ispatı için fatura fotokopisi,- 1 adet karton yarım kapaklı dosya,- Tüketici Hakem Heyeti ilgili başvuru formunu doldurarak müracaat ediniz,- Dilekçe ekinize mutlaka ispat edici belgeleri ekleyiniz.- Cayma bildiriminin 1 nüshası, cayma bildiriminin gönderildiği PTT dekontu.	3 - 6 AY
4	TURİSTLİK DEVRE TATİL, PAKET TUR	<ul style="list-style-type: none">- 2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmaya gönderilen cayma dilekçesinden fotokopisi,- 2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmaya gönderilen cayma dilekçesinin iadeli taahhütlü PTT belgesi fotokopisi,- 2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmaya yapılan sözleşme fotokopisi,- 2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmadan şikayetin ispatı için fatura	3 - 6 AY

		fotokopisi - 1 adet karton yarım kapaklı dosya - Tüketici Hakem başvuru formunu doldurarak müracaat ediniz, - Dilekçe ekinize mutlaka ispat edici belgeleri ekleyiniz.	
5	AYIPLI MAL VE HİZMETLER	- 2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmaya yapılan sözleşme fotokopisi, - 2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmadan şikayetin ispatı için fatura, servis formu fotokopisi, - 1 adet karton yarım kapaklı dosya, - Tüketici Hakem Heyeti başvuru formunu doldurarak müracaat ediniz, - Dilekçenize mutlaka ispat edici belgeleri ekleyiniz, - Servise teslim belgesi veya kargo teslim belgesi.	6 AY

Aydın'da nüfus yoğunluğu, başvuru sayıları, usul ekonomisi ve benzeri hususlar göz önünde bulundurularak Tüketici Hakem Heyetleri yeniden yapılandırıldı.

Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü'nün 2018/96 onay yazısı ile Tüketici hakem heyetlerinin nüfus yoğunluğu, başvuru sayıları, usul ekonomisi ve benzeri hususlar göz önünde bulundurularak yeniden yapılandırılması amacıyla, il merkezlerinde ya da yeniden merkezler oluşturmak suretiyle bir araya getirilmesi sonucunda mevcut 1011 tüketici hakem heyetinin yetki alanları, 01 Ağustos 2018 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yeniden düzenlenmiş olup, 211 Tüketici hakem heyeti karar mercii olarak yetkilendirilmiştir.

Bu kapsamda; Didim ve Kuşadası ilçeleri Söke İlçe Hakem Heyetine 01 Ağustos 2018 tarihinden itibaren yetki bakımından bağlanmıştır. Yetki alanında bulunan ilçelerden yapılan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvurular 'tüketici hakem heyeti irtibat personeli' tarafından TÜBİS'e başvuru kaydı yapılarak, sistem üzerinden karar mercii olarak yetkilendirilen tüketici hakem heyetine iletilecektir.

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinin **68.** Maddesinin **1.** paragrafı uyarınca **2019** yılı için değeri **5649.00 TL'nin** altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı'na, **5649.00 TL** üstünde bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı'na ve **8480.00 TL ve üzeri** parasal değerli şikayetlerin Tüketici Mahkemelerine başvurusu zorunludur.

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinin **68.** Maddesinin **3.** paragrafı uyarınca tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki hakem heyetine başvuru yapılabilir.

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinin **68.** Maddesinin **1.** paragrafı uyarınca **2019** yılı için değeri **5649.00 TL'nin** altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı'na, **5649.00 TL** üstünde bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı'na ve **8480.00 TL ve üzeri** parasal değerli şikayetlerin Tüketici Mahkemelerine başvurusu zorunludur.

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinin **68.** Maddesinin **3.** paragrafı uyarınca tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki hakem heyetine başvuru yapılabilir.

İlk Müracaat Yeri: Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı

İkinci Müracaat Aydın İl Ticaret Müdürlüğü

Adres: Söke İlçe Kaymakamlığı

Telefon: 0 256 518 10 21 (22)

Faks: 0256
5184861

E. Posta:

Yeri:

Adres: Hasan Efendi M. Gençlik Cd.
1904 S. No: 2 Kat:4-5 (Eski
Tekel Binası)

Telefon: 0256 213 96 97 – 0256 213
96 56

Faks: 0256 213 96 46

E. Posta: Aydin.tim@gtb.gov.tr