

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ HİZMET STANDARTLARI

S.N.	HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ (EN GEÇ)
1	MESAFELİ SÖZLEŞMELER , ABONELİK SÖZLEŞMELERİ	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 mavi yarım kapaklı dosya, Tüketici Hakem Heyeti başvuru formunu doldurarak müracaat ediniz , Dilekçe ekinize mutlaka ispat edici belgeleri ekleyiniz.	3 - 6 AY
2	TÜKETİCİ KREDİSİ, KREDİKARTI, KONUTFİNANSMAN SÖZLEŞMELERİ	Kredi veya kredi kartı kullanılan bankadan gelen cevabi yazıdan 2' şer fotokopi Çekilen kredinin masrafını veya üyelik ücretini gösteren 2 'şer adet doküman 1 adet mavi yarım kapaklı dosya Tüketici Hakem Heyeti başvuru kredi masrafı şikayet formunu veya kredi kartı üyelik ücreti başvuru formunu doldurarak müracaat ediniz.	3 - 6 AY
3	TAKSİTLİ, KAMPANYALI, KAPIDAN SATIŞLAR	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 mavi yarım kapaklı dosya, Tüketici Hakem Heyeti ilgili başvuru formunu doldurarak müracaat ediniz, Dilekçe ekinize mutlaka ispat edici belgeleri ekleyiniz.	3 - 6 AY
4	TURİSTLİK DEVRE TATİL ,PAKET TUR	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 mavi yarım kapaklı dosya Tüketici Hakem başvuru formunu doldurarak müracaat ediniz, Dilekçe ekinize mutlaka ispat edici belgeleri ekleyiniz.	3 - 6 AY
5	AYIPLI MAL VE HİZMETLER	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,	6 AY

		2 adet ilgili satıcı veya sağlayıcı firmadan şikayetin ispatı için fatura, servis formu fotokopisi, 1 adet mavi yarım kapaklı dosya Tüketici Hakem Heyeti başvuru formunu doldurarak müracaat ediniz. Dilekçenize mutlaka ispat edici belgeleri ekleyiniz.	
--	--	--	--

Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliğinin **68.** Maddesinin **1.** paragrafı uyarınca **2016** yılı için değeri **2320.00 TL'nin** altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı'na , **2320.00TL ve 3480.00TL** altında bulunan uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı'na ve **3480.00TL 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 Yeri	Aydın İl Ticaret Müdürlüğü
Adres	İncirliova İlçe Kaymakamlığı	Adres	Hasan Efendi M.Gençlik C. 1904 S. No: 2 Kat:4-5 (Eski Tekel Binası)
Telefon	0256 585 10 08	Telefon	0256 213 96 97 – 0256 213 96 56
Faks	02565855206	Faks	0256 213 96 46
E.Posta		E.Posta	Aydin.tim@gtb.gov.tr