

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği

Tüketici Hakem Yön. · No: YON-TUKETICI-HAKEM

Madde 4 Tanımlar

MADDE 4 - (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bakanlık: Ticaret Bakanlığını,
- b) Başkan: Tüketici hakem heyeti başkanını,
- c) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- ç) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- d) İl müdürü: Ticaret il müdürünü,
- e) İl müdürlüğü: Ticaret il müdürlüğünü,
- f) Kamu Alacakları Tahsilat Platformu: Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından geliştirilen, kurumlara ait işlemlerin tahsilat ve takip süreçlerinin tümüne ait işleri koordine edip çıktılarının geri bildirimini ve raporlanmasını sağlayan uygulamalar bütünü,
- g) Kanun: 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- ğ) Kayıtlı elektronik posta: Elektronik iletilerin gönderimi ve teslimatı da dâhil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukuki delil sağlayan, elektronik postanın nitelikli şeklini,
- h) Kayıtlı elektronik posta hesabı: Orijinal ileti gönderme ve alma ile kayıtlı elektronik posta iletileri alma yeteneğine sahip kayıtlı elektronik posta sisteminde oluşturulan elektronik posta hesabını,
- ı) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- i) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- j) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- l) Tüketici Bilgi Sistemi: Tüketicilerin başvurularını elektronik ortamda ilgili tüketici hakem heyetine iletebildikleri ve tüketici hakem heyetlerinin tüm iş ve işlemlerini gerçekleştirdikleri çevrimiçi sistemi,
- m) Tüketici hakem heyeti: Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla oluşturulan hakem heyetini,
- n) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere

ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan; eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi,

o) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,

ö) Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi: Adalet hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesi amacıyla oluşturulan bilişim sistemini,

ifade eder.