

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği

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

Madde 11Başvuru

MADDE 11 - (1) Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılır.

(2) Başvuru, üçüncü fıkrada yer alan unsurları içeren dilekçe ve varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine yapılır.

(3) Başvuruda, başvuru sahibinin; adı, soyadı veya unvanı, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası ya da yabancı kimlik numarası, başvuru sahibinin tüketici olmaması durumunda ise vergi kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri ile varsa vekilinin adı, soyadı, vergi kimlik numarası ile adresi, uyuşmazlık konusu, talebi ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Uyuşmazlık değerinin döviz cinsinden olması durumunda, söz konusu değer başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilir.

(4) Elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden yapılan başvuruların Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin Tüketici Bilgi Sistemine yüklenmiş olması gerekir.

(5) Üçüncü fıkra uyarınca başvuruda bulunması gereken zorunlu bilgilerde eksiklik ya da tutarsızlık bulunması durumunda, tüketici hakem heyeti başkanı tarafından yazılı olarak yedi gün süre verilmek suretiyle başvuru sahibinden ek bilgi veya belge istenir.

(6) Konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamaz. Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alır.

(7) Bir uyuşmazlığa ilişkin olarak tüketici hakem heyetince verilen kararın kesinleşmesinin ardından; konusu, sebebi ve tarafları kesinleşen kararlar aynı olan yeni bir başvuru yapılamaz. Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman kesinleşen karar ile kesin hükmü dikkate alır.