

T.C  
MALTEPE KAYMAKAMLIĞI  
İlçe Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı  
HİZMET STANDARTLARI TABLOSU

SIRA NO	VATANDAŞA SUNULAN HİZMETİN ADI	BAŞVURUDA İSTENİLEN BELGELER	HİZMETİN TAMAMLANMA SÜRESİ
1	- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un çerçevesinde her türlü tüketiciye yönelik ayıplı hizmet ( 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, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemler ) ve ayıplı mal uyumsuzlukları ile ilgili Heyet Kararı almak.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Firmalardan alınan ayıplı hizmet ile ilgili Nam'a yazılı fatura, fiş, sözleşme, var ise ihtarname.</li><li>- Mesafeli satışlarla ilgili Nam'a yazılı fatura, fiş, var ise sözleşme ve süresinde cayma bildirimleri ile posta alındıları.</li><li>- Bankalar ile ilgili dosya masrafı alındı belgesi, dekontu ekstresi vb.</li><li>- Giyim ve Deri ürünlerinde ürün ile birlikte Nam'a yazılmış fatura, fiş ve firma ret yazısı.</li><li>- Elektronik, Beyaz Eşya ve Mobilya ile ilgili ilk altı ay içerisinde Nam'a yazılmış olan fatura ile altı aydan sonraki garanti kapsamı süresinde ise iki servis raporu olması gerekmektedir.</li><li>- Avukat başvurularında, vekaletnamelerde baro pulu bulunması zorunludur.</li><li>- Tüketici hakem heyeti, uyumsuzluk konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilir.</li><li>- Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği 7. madde (2) fıkrasına göre "Başvurular tüketicinin ikametgahının veya hizmeti aldığı yerdeki Hakem Heyetine yapılır."denmektedir.</li><li>- Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği 11. madde (2) Tüketici aynı uyumsuzluk konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuramaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğacağı belirtilmiştir.</li><li>- 2023 yılı için; (01.01.2023 tarihinden itibaren) <b>66.000 Türk Lirası altında bulunan uyumsuzluklarda İlçe veya İl Tüketici Hakem Heyetlerine</b> başvuru yapılması zorunludur</li><li>- 2023 yılı için; (01.01.2023 tarihinden itibaren) <b>66.000 Türk Lirası ve üzerindeki uyumsuzluklarda Tüketici Mahkemesine</b> başvuru yapılması gerekmektedir.</li></ul>	BAŞVURU TARİHİNDEN İTİBAREN 6 AY İÇİNDE

**Başvuru esnasında yukarıda belirtilen belgelerin dışında belge istenilmesi veya başvuru eksiksiz belge ile yapıldığı halde, hizmetin belirtilen sürede tamamlanmaması durumunda ilk müracaat yerine ya da ikinci müracaat yerine başvurunuz.**

İlk Müracaat Yeri : İlçe Hakem Heyeti Başvuru Bürosu		İkinci Müracaat Yeri : İlçe Hakem Heyeti Başkanlığı	
İsim :	Emre ÜNAL	İsim :	Şengül GÜREL
Unvan :	Raportör	Unvan :	Şef
Adres :	Maltepe Kaymakamlığı Altayçesme Mah. Oba Çıkmazı Sok. No:8 Giriş Kat Maltepe / İSTANBUL	Adres :	Maltepe Kaymakamlığı Altayçesme Mah. Oba Çıkmazı Sok. No:8 Kat:7 Maltepe / İSTANBUL
Tel :	0216 441 7676 - 0216 441 7685 Dahili:3471	Tel :	0216 441 7676 - 0216 441 7685 Dahili:3472
Faks :	0216 441 5666	Faks :	0216 441 5666