

Tüketici Hakları Konusunda Bilgi Alınabilecek Kanallar Nelerdir?

Tüketicilerimiz tarafından;

- “Alo 175 Tüketici” Bilgilendirme hattına,
- İnternet üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi-TÜBİS’e (www.tuketici.gov.tr)’ye,
- Belediyelerin Zabıta Birimlerine ve “Alo 153” hattına (“Fiyat Etiketleri vb.” şikayetleri),
- Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları olan dernek ve vakıflara,
- Varsa Ticaret/ Sanayi/Esnaf Odalarının, Yerel Yönetimlerin kendi bünyelerinde kurdukları “Tüketici Masası” vb. isimlerle anılan bölümlerine,
- Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne,
- Ticari reklam ve ilanlar ile ilgili olarak Reklam Kurulu Başkanlığına,
- İllerde Valilikler bünyesinde bulunan Ticaret İl Müdürlüklerine,
- Sosyal medyada da <https://www.facebook.com/etuketici> ve <https://twitter.com/etuketici> adreslerinden,
- Akıllı cep telefonlarına Google Play Store ve Apple Store'dan yüklenebilen "M-Tüketici (Mobil Tüketici)" uygulaması üzerinden

dilekçe, telefon veya e-posta aracılığıyla ulaşılarak bilgi alınabileceği gibi şikayetlerin yönlendirilmesi de sağlanabilmektedir.

Eğer uyuşmazlığınız,

- Satın aldığınız malla birlikte size garanti belgesi, Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu verilmemesine ilişkin ise,
- Kanun’da yazılı düzenlenmesi ve bir nüshasının tarafınıza verilmesi gerekli olan sözleşmenin size verilmemesine ilişkin ise,
- Satın aldığımız mal/hizmetin etiket fiyatı ile kasa fiyatı arasında fark varsa ve sizin aleyhinize olan uygulanmışsa,
- Cayma hakkınızı kullanmanıza rağmen size iş yeri dışında satış yapan satıcı ve sağlayıcının gereğini yerine getirmemesine ilişkin ise

gerekli idari denetimlerin yapılması için fatura, garanti belgesi, servis fişi, sözleşme, ürün teslim fişi, Türkçe Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu, ödeme fişi, vb. bilgi ve belgelerle birlikte bulunduğunuz ilin Valiliğinde yer alan Ticaret İl Müdürlüğü’ne başvurmanız gerekmektedir.

Ayrıca uyuşmazlığınız,

- Kampanyalı (ön ödemeli) sözleşmelerde size ödemelerinizin güvence altına alındığına ilişkin teminat gösterilmemesine,
- Süreli yayınların verdiği promosyonlara,

ilişkin ise gerekli idari işlemlerin yapılması için Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü’ne başvurabilirsiniz.