



T.C.
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI
TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ
GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

YENİ TÜKETİCİ BİLGİ SİSTEMİ (TÜBİS) UYGULAMASI
RAPORTÖR EĞİTİMİ DÖKÜMANI
HAZIRLAYAN: GÜMRÜK VE TİCARET UZMANI OZAN TÜYSÜZ
ANKARA, 2016



İçindekiler

KISALTMALAR	3
1- GİRİŞ EKRANI	4
2- TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ (RAPORTÖR)	5
3- THH BAŞVURU	5
3.1. Yeni Başvuru	5
3.2. Hızlı Başvuru	12
3.3. Yarım Kalan Başvurular	12
4- BAŞVURU SORGULARI	12
4.1. Yeni Kayıtlar	12
4.2. İşleme Alınanlar	12
4.3. Bilirkişi İşlemleri	13
4.4. Karara Bağlananlar	13
5- Dosya İşlemleri	14
5.1. Giden Yazışmalar	14
5.2. Gelen Yazışmalar	16
6- Gündem İşlemleri	18
6.1. Gündem Oluştur	18
6.2. Gündem Sorgulama	19
7- Bağımsız Yazışmalar	19
7.1. Bağımsız Yazışmalar Giden Yazışmalar	19
7.2. Bağımsız Yazışmalar Gelen Yazışmalar	19
7.3. Bağımsız Yazışma Sorgulama	19
8- THH Tanımlama	20
8.1. THH Bilgisi	20
8.2. Kişi Ekle	20
8.3. Bilirkişi Ekle	20
9- Şablon Yönetimi	21
9.1. Hüküm Şablonları	21
9.2. Giden Yazışma Şablonları	21
9.3. Gelen Yazışma Şablonları	22

KISALTMALAR

Tüketici Bilgi Sistemi – TÜBİS

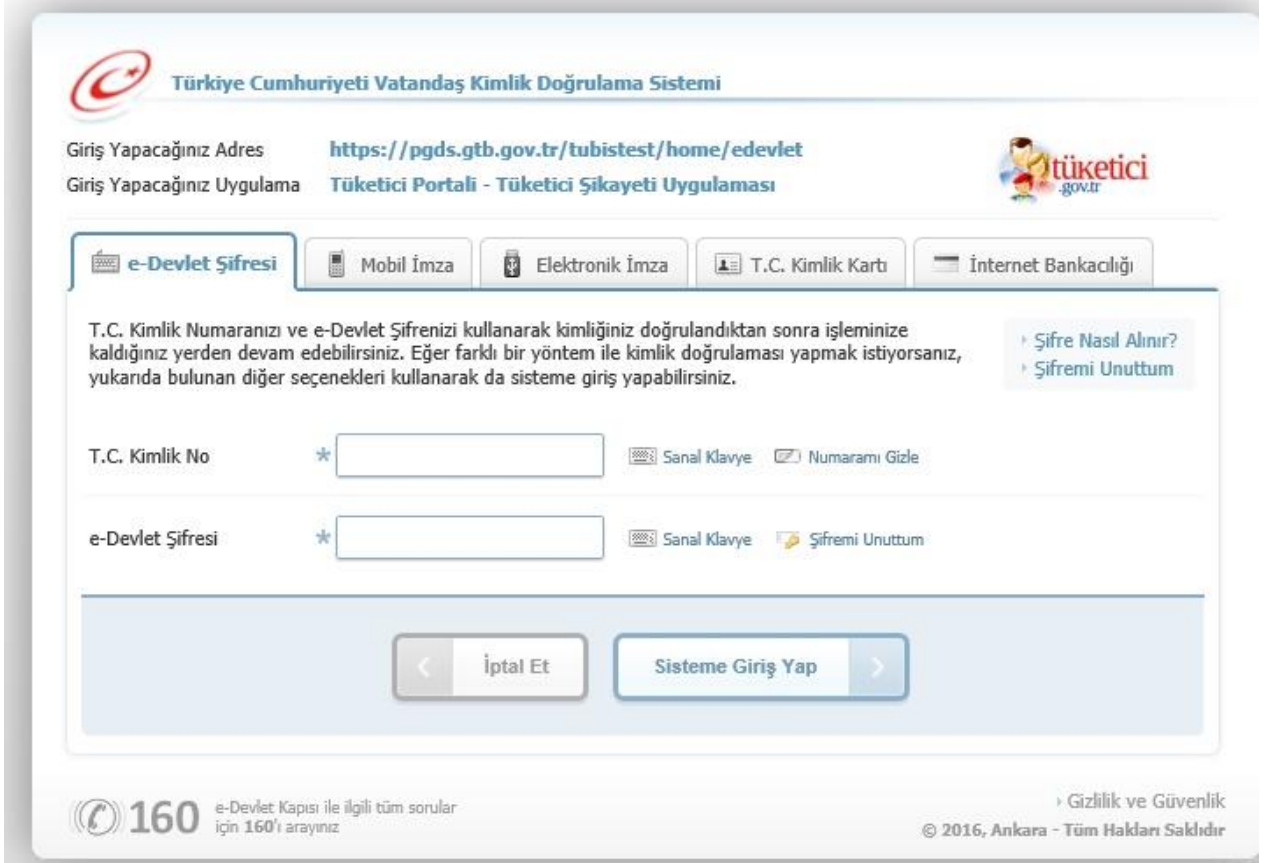
Tüketici Hakem Heyeti - THH

Esnaf ve Sanatkarlar Bilgi Sistemi - ESBİS

Merkezi Sicil Sistemi - MERSİS

1- GİRİŞ EKRANI

Yeni Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) uygulamasına mevcut TÜBİS'te olduğu gibi E-Devlet Kapısı Kimlik Doğrulama Sistemi (E-Devlet Şifresi, Mobil İmza, Elektronik İmza ve Akıllı T.C. Kimlik Kartı) üzerinden girilecektir. Uygulamanın test sürümü [tubistest.gtb.gov.tr](https://pgds.gtb.gov.tr) adresinde yayındadır.



Türkiye Cumhuriyeti Vatandaş Kimlik Doğrulama Sistemi

Giriş Yapacağınız Adres: <https://pgds.gtb.gov.tr/tubistest/home/edevlet>

Giriş Yapacağınız Uygulama: **Tüketici Portalı - Tüketici Şikayeti Uygulaması**

e-Devlet Şifresi Mobil İmza Elektronik İmza T.C. Kimlik Kartı İnternet Bankacılığı

T.C. Kimlik Numaranızı ve e-Devlet Şifrenizi kullanarak kimliğiniz doğrulandıktan sonra işleminize kaldığınız yerden devam edebilirsiniz. Eğer farklı bir yöntem ile kimlik doğrulaması yapmak istiyorsanız, yukarıda bulunan diğer seçenekleri kullanarak da sisteme giriş yapabilirsiniz.

Şifre Nasıl Alınır?
Şifremi Unuttum

T.C. Kimlik No * Sanal Klavye Numaramı Gizle

e-Devlet Şifresi * Sanal Klavye Şifremi Unuttum

İptal Et Sisteme Giriş Yap

160 e-Devlet Kapısı ile ilgili tüm sorular için 160'ı arayınız

Gizlilik ve Güvenlik
© 2016, Ankara - Tüm Hakları Saklıdır

Uygulamaya giriş yapıldığında TÜBİS İşlemler sayfası gelecektir.



2- TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ (RAPORTÖR)

Hakem Heyeti İşlemleri sayfasına girildiğinde aşağıdaki sayfa gelecektir.

Şikayet Girişi

1. Adım Şikayet Eden Bilgileri

2. Adım Avukat İşlemleri

3. Adım Şikayet Edilen Bilgileri

4. Adım Şikayet Bilgileri

5. Adım Uyusmazlık Belgeleri

6. Adım Sonuç

1. Adım Şikayet Eden Bilgileri

Tüketici Satıcı Sağlayıcı

TC Vatandaşı Yabancı

TC Kimlik No

Ad

Soyad

Adres

Tebliğat Adresi

Tebliğat İl

Tebliğat İlçe

3- THH BAŞVURU

Raportörler, Tüketici Hakem Heyetlerine Tüketicilerin elden getirmiş oldukları başvuruları THH Başvuru Yeni Başvuru' dan (6 aşamalı) sisteme kaydedeceklerdir. Tüketici Hakem Heyetlerinde yoğunluk durumlarında THH Başvuru Hızlı Başvuru (2 aşamalı) sayfasından da başvuru kaydı yapılabilecektir.

Şikayet Girişi

1. Adım Şikayet Eden Bilgileri

2. Adım Avukat İşlemleri

3. Adım Şikayet Edilen Bilgileri

4. Adım Şikayet Bilgileri

5. Adım Uyusmazlık Belgeleri

6. Adım Sonuç

1. Adım Şikayet Eden Bilgileri

Tüketici Satıcı Sağlayıcı

TC Vatandaşı Yabancı

TC Kimlik No

Ad

Soyad

Adres

Tebliğat Adresi

Tebliğat İl

Tebliğat İlçe

Tamamlanmamış Yeni Başvurulara ve tamamlanmış Hızlı Başvurulara, Yarım Kalan Başvurulardan ulaşılacaktır.

3.1. Yeni Başvuru

Yeni Başvuru; Şikayet Eden Bilgileri, Avukat İşlemleri, Şikayet Edilen Bilgileri, Şikayet Bilgileri Uyusmazlık Belgeleri ve Sonuç bölümlerinden oluşmaktadır.

3.1.1. Şikayet Eden Bilgileri

T.C.li Tüketici Başvurusu: T.C. numarasına sahip olan tüketicilerin başvuru kayıtlarında (tüketici ve T.C. Vatandaşı yuvarlakları seçili olacaktır.) Şikayet Edenin T.C. numarası girilip, sorgulama tuşuna basıldıktan sonra Mernis'ten güncel kimlik ve adres bilgileri getirilecektir. Mernis'ten gelen kimlik ve adres bilgileri Şikayet Eden formundaki ad, soyad, adres, il, ilçe alanlarına kendiliğinden doldurulacaktır. Tüketici, Mernis'teki yerleşim yeri adresinde başka bir adrese karar formunu tebliğ edilmesini istemesi durumunda Tebliğat bilgileri bölümünde (adres, il ve ilçe alanları) gerekli değişiklikler yapılabilecektir.

1. Adım Şikayet Eden Bilgileri

Tüketici Satıcı Sağlayıcı

TC Vatandaşı Yabancı

TC Kimlik No

Ad

Soyad

Adres

Tebliğat Adresi

Tebliğat il

Tebliğat ilçe

Yukardaki elektronik formadaki alanlar doldurulduktan sonra Kaydet ve Sonraki tuşuna basılarak bir sonraki adıma geçilecektir. Kaydet yapılmadan Sonraki tuşuna basıldığı takdirde ilgili Yeni Başvuru Yarım Kalan Başvurular bölümüne düşmeyecektir.

Yabancı Uyrukluların Başvuru Kaydı: T.C. numarasına sahip olamayan Yabancı Uyrukluların tüketici başvuru kayıtlarında (tüketici ve yabancı yuvarlakları seçili olacaktır.) şikayet edenin pasaportID, ülke, ad, soyad ve adres bilgileri aşağıdaki elektronik formdaki alanlara işlenecektir.

1. Adım Şikayet Eden Bilgileri

Tüketici Satıcı Sağlayıcı

TC Vatandaşı Yabancı

Pasaport No

Ülke

Ad

Soyad

Adres

Yukardaki elektronik formadaki alanlar doldurulduktan sonra Kaydet ve Sonraki tuşuna basılarak bir sonraki adıma geçilecektir. Kaydet yapılmadan Sonraki tuşuna basıldığı takdirde ilgili Yeni Başvuru Yarım Kalan Başvurular bölümüne düşmeyecektir.

Satıcı ve Sağlayıcı Başvuruları: Satıcı ve Sağlayıcıların tüketicileri şikayet etmesi durumunda Satıcı ve Sağlayıcı bilgileri (Satıcı ve Sağlayıcı yuvarlağı seçili olacaktır.) Firma Seç tuşuna basılarak ESBİS, MERSİS ve Maliye Servislerinden ünvan, T.C. numarası (esnaf için), Vergi numarası, MERSİS numarası sorgulanarak ilgili servislerdeki güncel bilgiler getirilecektir.

Firma Sorgulama

Lütfen bir il seçiniz. Lütfen bir ilçe seçiniz.

ile Başlayan Tc No/Vergi No/Mersis No Sık Kullanılanlar

FİRMA TİPİ	UNVAN/AD	VERGİ NO	TC NO/MERSİS NO	ADRES	İLÇE	İL	TEL	FAKS	DURUM
Kayıt bulunamadı.									
No data to paginate <input type="button" value="←"/> <input type="button" value="→"/>									
									Sayfa Satır Sayısı <input type="text" value="5"/>

Sorgulamada gelen firmalardan doğru olanı Seç tuşuna basılarak seçildikten sonra ilgili alanlara getirilecektir. Sonrasında Kaydet ve Sonraki tuşuna basılarak bir sonraki adıma geçilecektir. Kaydet yapılmadan Sonraki tuşuna basıldığı takdirde ilgili Yeni Başvuru Yarım Kalan Başvurular bölümüne düşmeyecektir.

3.1.2. Avukat Bilgileri (Varsa)

Tüketiciler kendilerini Tüketici Hakem Heyetlerinde Avukat ile temsil ettirmeleri durumunda ilgili avukatın veya avukatların bilgileri bu bölümde işlenecektir.

TÜBİS

Ozan Tüysüz
Son Giriş: 10.12.2016 12:55

THH Başvuru

Yeni Başvuru

Hızlı Başvuru

Yanmı Kalmı Başvurular

Başvuru Sorguları

Gündem İşlemleri

Bağımsız Yazışmalar

THH Tanımlama

Şablon Yönetimi

1. Adım
Şikayet Eden Bilgileri

2. Adım
Avukat İşlemleri

3. Adım
Şikayet Edilen Bilgileri

4. Adım
Şikayet Bilgileri

5. Adım
Uygunluk Belgeleri

6. Adım
Sonuç

2.Adım Avukat İşlemleri

TC Kimlik No [Sorgula](#)

Ad

Soyad

Tebliğat Adresi

Tebliğat İl

Tebliğat İlçe

[Kaydet](#)

Avukat Adı
Kayıt bulunamadı.

No data to paginate [1](#) [2](#) Sayfa Satır Sayısı 1n

[Önceki](#) [Sonraki](#)

Avukat T.C. numarası ile kimlik bilgileri Mernis'ten getirildikten sonra Tebliğat Adresi, Tebliğat İl ve İlçe alanları raportör tarafından bu alanlara girilecektir. Sonrasında Kaydet tuşuna basılarak Avukat Bilgileri listeye eklenecektir. Sonraki tuşuna basılarak Şikayet Edilen Bilgileri bölümü getirilecektir. Avukatsız başvurularda bu bölüm doğrudan Sonraki tuşuna basılarak atlanacaktır.

3.1.3. Şikayet Edilen Bilgileri

Satıcı ve Sağlayıcı: Şikayet Edilen Satıcı ve Sağlayıcı olduğu durumlarda (Satıcı ve Sağlayıcı yuvarlağı seçili olacaktır.) Firma Seç tuşuna basılarak ESBİS, MERSİS ve Maliye Servislerinden ünvan, T.C. numarası (esnafı için), vergi numarası, mersis numarası sorgulanarak ilgili servislerdeki güncel bilgiler getirilecektir.

Firma Sorgulama

ile Başlayan Tc No/Vergi No/Mersis No Sık Kullanılanlar

FİRMA TİPİ	UNVAN/AD	VERGİ NO	TC NO/MERSİS NO	ADRES	İLÇE	İL	TEL	FAKS	DURUM
Kayıt bulunamadı.									
No data to paginate									
									Sayfa Sayısı 5

Tüketici: Şikayet Edilen Bilgileri Tüketici olması durumunda (Tüketici yuvarlağı seçili olacaktır.) Şikayet Edilenin T.C. numarası girildikten sonra sorgulama tuşuna basıldıktan sonra Mernis'ten güncel kimlik ve adres bilgileri getirilecektir. Mernis'ten gelen kimlik ve adres bilgileri Şikayet Eden formundaki ad, soyad, adres, il, ilçe alanlarına kendiliğinden doldurulacaktır. Firmanın kayıtları ile tüketicinin Mernis'teki yerleşim yeri adresi farklı olması durumunda ilgili alanlar Tebliğat Bilgileri Bölümüne işlenerek (adres, il ve ilçe alanları) gerekli değişiklikler yapılabilecektir. Şikayet Edilenin T.C. numarasına sahip olmayan tüketiciler olması durumunda Yabancı yuvarlağı kullanılacaktır.

3. Adım Şikayet Edilen Bilgileri

Tüketici Satıcı Sağlayıcı

TC Vatandaşı Yabancı

Lütfen bir il seçiniz.

Lütfen bir ilçe seçiniz.

Tüm alanlar doldurulduktan sonra kaydet butonuna basılarak Sonraki tuşuna basılarak Şikayet Bilgileri adımına gidilecektir.

3.1.4. Şikayet Bilgileri

Sektör, Alt Sektör, Mal veya Hizmet, Şikayet Tarihi, Talep Türü, Şikayetin Konusu, Şikayet Türü ve Şikayet Alt Türü alanları bu bölümde zorunlu olarak girilecektir. Fatura Tarihi ve Fatura Numarası alanları bu bölümde varsa girilecektir.

4. Adım Şikayetin Konusu

Sektör Lütfen bir değer seçiniz. *

Alt Sektör Lütfen bir değer seçiniz. *

Mal veya Hizmet Lütfen bir değer seçiniz. *

Fatura Tarihi 10/12/2016

Fiş/Fatura No

Uyuşmazlık Tutarı 0 *

Talep Türü Lütfen bir değer seçiniz. *

Şikayetin Konusu

Şikayet Türü Lütfen bir değer seçiniz. *

Şikayet Alt Türü Lütfen bir değer seçiniz. *

Kaydet

Önceki Sonraki

Bu bölümdeki alanlar doldurulduktan sonra Kaydet ve sonrasında Sonraki tuşlarına basılarak bir sonraki adıma ilerlenecektir.

3.1.5. Uyuşmazlık Belgeleri

Bu bölümde tarayıcı kullanılarak Uyuşmazlığın Belgeleri (Dilekçe, Fatura, Fiş veya Makbuz, Sözleşme, Ekstre, Servis Fişi ve vb.) sisteme yüklenecektir.

5. Adım Uyuşmazlık Belgesi Yükleme

Belge Türü Bağvuruya İlişkin Belgeler

Dosya Yükle Dosya seçmek için tıklayınız... Seç

Kaydet

Dosya Adı	Yüklenme Tarihi	Önizleme
Kayıt bulunamadı...		

No data to paginate

Sayfa Satır Sayısı 1/1

Önceki Sonraki

Dosya Seç ile bilgisayardaki taranmış dosya sisteme yüklendikten sonra Kaydet tuşuna basılarak tabloya eklenecektir. Daha sonra Sonraki tuşuna basılarak Sonuç adımına ilerlenecektir.

3.1.6. Sonuç

Gündem Durumu ve Gündem Alanları: Bu bölümde dosya eğer ileriki tarihli Gündemler seçilerek Gündeme atanması isteniyorsa, ilgili gündem listeden seçilmelidir. Özellikle Görevsizlik ve Yetkisizlik, Başvuruda Eksiklik ve Mükerrer Başvuru durumları olan dosyalar en yakın gündeme bu bölümde atılabilir.

Ön Karar

Normal Başvuru: Olağan dosya işlemleri yapılacak dosyalarda bu yuvarlak seçilecektir.

Adres ve Tüketici İşlemine Göre Görevsizlik ve Yetkisizlik: Uyuşmazlık bedelleri ile adres ve tüketici işleminin gerçekleştiği yer ilgili tüketici hakem heyetinin sınırları içerisinde değilse veya konu 6502'deki tüketici işleminin kapsamı içerisinde değilse bu yuvarlak seçilecektir.

Başvuruda Eksiklik: Bir dosyanın olağan işlemlerinin yapılması için gerekli koşulları sağlanmıyorsa bu yuvarlak seçilecektir.

Mükerrer Başvuru: Daha önceden aynı tüketici hakem heyetine veya başka tüketici hakem heyetleri aynı uyuşmazlıkla alakalı başvuruda bulunulmuş ise bu seçenek seçilecektir.

Kaydet ve Savunma Yaz: Eğer hem başvurunun kaydının yapılması hem de karşı taraftan savunma istenmesi gerekiyorsa ön karar Normal Başvuru yuvarlağı seçilerek, Kaydet ve Savunma Yaz tuşu tıklanmalıdır. Bu bölümde dosya eğer ileriki tarihli Gündeme atanmak isteniyorsa, gündeme ata ve kaydet tuşuna tıklanmalıdır.

Kaydet: Sonuç bölümünde eğer dosya sadece ilgili THH'de işleme alınmak isteniyorsa Ön Karar yuvarlaklarında uygun olanı seçilerek ve Kaydet tuşuna basılarak kayıt altına alınmış olunur. Kayıt sonrasında başvuru dosya numarası almış olacaktır. Bu bölüm kaydetme işlemi yapılmadan ilgili tüketicinin diğer tüketici hakem heyetlerine aynı uyuşmazlıkla alakalı başvurudan bulunup bulunmadığının aynı sayfada bulunan Geçmiş Başvurular başlığının altından incelemesi yapılabilir.

Şikayet Tarihi	Şikayet Edilen	Uyuşmazlık Tutarı	Hakem Heyeti
2020-01-01	DENEME		ÇANKAYA İLÇE HAKEM HEYETİ

3.2. Hızlı Başvuru

THHlerde başvuru yoğunluğu olduğu dönemlerde dosya tarih sayısı oluşturulmak istendiği bu bölüm THHlerde oluşabilecek kuyrukların önüne geçecektir. Bu bölümde Şikayet Eden Bilgileri ve Uyuşmazlıkla alakalı belgelerin sisteme taranıp yüklenmesi işlemi gerçekleştirilecektir. Bu bölümden yapılan başvurulara Yarım Kalan Başlığının altından ulaşılabılır.


3.3. Yarım Kalan Başvurular


Yeni Başvuru İşlemi gerçekleştirilirken yarım kalan başvurular ile Hızlı Başvurular başlığından gerçekleşen başvurular bu bölüme aktarılmaktadır. Bu bölümden gelen tablodaki başvuruların Başvuru İşlemlerine tıklanarak ilgili dosyanın kalan adımlarının tamamlanması gerçekleştirilir.


4- BAŞVURU SORGULARI


Savunması Yazılmayanlar

Karar/Dosya Numarasına Göre

Şikayet Başlangıç Tarihi 


Şikayet Bitiş Tarihi 


Karar Başlangıç Tarihi 




Karar Bitiş Tarihi 

Adı/Ünvanı

TCKN / Vergi Numarası

Karar Durumu 

Şikayet Türü 

Şikayet Numarası	Şikayet Tarihi	Şikayet Eden	Şikayet Edilen	Uyuşmazlık Bedeli	Başvuru Durumu	Tarihçe	Raportör İşlemleri	Uyuşmazlık Belgeleri
2016-0050-1	9 ARALIK 2016 CUMA			2500 TL	GÜNDEME ALINDI			

4.1. Yeni Kayıtlar

İnternet üzerinden yapılan tüketici başvuruları ve evrak ile THHlere yapılan başvuruların kayıtlarına bu bölümden ulaşılabılır.

4.1.1. İnternet Başvuruları

İnternet Üzerinden yapılan başvurulara bu bölümden ulaşılabılır.

4.1.2. Evrak ile Başvuru

Evrak ile yapılan başvurulara bu bölümden ulaşılabılır.

4.2. İşleme Alınanlar

4.2.1. Savunmaya Cevap Verenler

İlgili THH’de olup, Şikayet Edilen taraftan savunması dosyasına işlenmiş dosyaların listesine bu bölümden ulaşılacaktır.

4.2.2.Savunmaya Cevap Vermeyenler

İlgili THH’de olup, dosyanın güncel durumunda savunması istenmiş ancak savunması gelmemiş başvuruların listesine bu bölümden ulaşılacaktır. Eğer ilgili başvuru dosyasının Savunma Yazısı firmadan geldiği takdirde gelen savunmanın bilgileri ilgili tablodaki Raportör İşlemleri Gelen Yazışmalar bölümü tıklanarak aşağıdaki alanlara doldurularak dosyaya işlenecektir. Bu bölümde girilen savunma metni karar adımıdaki Savunma alanının karşısına kendiliğinden getirilecektir. Sonrasında Kaydet tuşuna basılarak ilgili dosyanın savunma yazısı ilgili dosyanın gelen yazışmalar tablosuna eklenecektir.

4.2.3. Savunması Yazılmayanlar

İlgili THH’de olup, dosyanın güncel durumunda herhangi bir işlem yapılmamış başvurulara bu bölümden ulaşılacaktır. Bu alandan gelen tablodaki başvuruların Raportör İşlemleri alanına tıklanarak ilgili dosyanın Raportör İşlemleri (Başvuru Bilgileri, Giden Yazışmalar, Gelen Yazışmalar, Gündem İşlemleri, Karar) başlıklarına geçiş yapılacaktır. İlgili dosyanın Giden Yazışmalar Başlığının altından Bilgi ve Belge İsteme Yazısı seçilerek Giden Yazışmanın ilgili alanlarının kendiliğinden doldurulması sağlanacaktır. Sonrasında Kaydet tuşuna basılarak ilgili giden yazışma ilgili dosyanın giden yazışmalar tablosuna eklenecektir.

4.3. Bilirkişi İşlemleri

4.3.1. Bilirkişi görüşü istenenler

İlgili THH’de olup, dosya ile ilgili Bilirkişi Görüşüne ihtiyaç duyulup, Bilirkişi Görüşü İsteme Yazısı dosyadan oluşturulmuş olan dosyaların listesine bu bölümden ulaşılacaktır.

4.3.2. Bilirkişi görüşü gelenler

İlgili THH’de olup, dosya ile ilgili Gelen Bilirkişi Görüşü dosyasına işlenmiş olan dosyaların listesine bu bölümden ulaşılacaktır.

4.4. Karara Bağlananlar

4.4.1. Lehte

İlgili THH’de görüşülüp, THH kararının Tüketici lehinde verilmiş olduğu dosyaların listesine bu bölümden ulaşılacaktır.

4.4.2. Aleyhte

İlgili THH’de görüşülüp, THH kararının Tüketici aleyhinde verilmiş olduğu dosyaların listesine bu bölümden ulaşılacaktır.

4.4.3. Görevsizlik

İlgili THH’de görüşülüp, THH kararının Görevsizlikle sonuçlandığı dosyaların listesine bu bölümden ulaşılacaktır.

4.4.4. Reddedilenler

İlgili THH’de görüşülüp, THH kararının reddedildiği dosyaların listesine bu bölümden ulaşılabacaktır.

5- Dosya İşlemleri

5.1. Giden Yazışmalar

5.1.1. Savunma İsteme Yazısı

İlgili dosyanın Giden Yazışmalar Başlığının altından Bilgi ve Belge İsteme Yazısı seçilerek Giden Yazışmanın ilgili alanlarının kendiliğinden doldurulması sağlanacaktır. Sonrasında Kaydet tuşuna basılarak ilgili giden yazışma ilgili dosyanın giden yazışmalar tablosuna eklenecektir.

Raportör İşlemleri

1 2 3 4 5
1. Adım 2. Adım 3. Adım 4. Adım 5. Adım
Şikayet Bilgileri Giden Evraklar Gelen Evraklar Gündem İşlemleri Karar

2. Adım Giden Evraklar

Giden Yazışma Tipi: Bilgi ve Belge İsteme Yazısı *

Konusu: 2016-2343- nolu savunma talebi

Başlığı:

İlgisi: 9 Aralık 2016 Cuma tarihli tüketici dilekçesi

Yazısı: isimli tüketiciden alınan şikayet dilekçesinin fotokopisi ektedir.

Eki: Şikayet dilekçesi ve ekleri

Dağıtım:

Başkan:

Raportör: OZAN TÜYSÜZ

Kaydet Önizleme

Yazışma Türü Evrak Tarihi Şikayet Numarası Savısı Basılı Raporör

5.1.2. Bilirkişi Görüşü İsteme Yazısı (İhtiyaç Duyulduğunda)

İlgili dosyanın Giden Yazışmalar Başlığının altından Bilirkişi Görüşü İsteme Yazısı seçilerek Giden Yazışmanın ilgili alanlarının kendiliğinden doldurulması sağlanacaktır. Bu bölümde ilgili THH’de kayıtlı olan Bilirkiřilerden ilgili dosyaya Bilirkişi atama işlemi yapılabilecektir. Sonrasında Kaydet tuşuna basılarak ilgili giden yazışma ilgili dosyanın giden yazışmalar tablosuna eklenecektir.

Raportör İşlemleri

1. Adım Şikayet Bilgileri 2. Adım Giden Evraklar 3. Adım Gelen Evraklar 4. Adım Gündem İşlemleri 5. Adım Karar

2. Adım Giden Evraklar

Giden Yazışma Tipi: Bilirkişi Görüşü Talebi *

Bilirkişi Ata: [Seçim]

Konusu: [Giriş]

Başlığı: [Giriş]

İlgisi: [Giriş]

Yazısı: [Giriş]

Eki: [Giriş]

Dağıtım: [Giriş]

Başkan: [Giriş]

Raportör: OZAN TÜYSÜZ

Kaydet Onizleme

5.1.3. Şikayet Edenin Karar Üst Yazısı

İlgili dosyanın Giden Yazışmalar Başlığının altından Şikayet Edenin Karar Üst Yazısı seçilerek Giden Yazışmanın ilgili alanlarının kendiliğinden doldurulması sağlanacaktır. Sonrasında Kaydet tuşuna basılarak ilgili giden yazışma ilgili dosyanın giden yazışmalar tablosuna eklenecektir.

5.1.4. Şikayet Edilenin Karar Üst Yazısı

İlgili dosyanın Giden Yazışmalar Başlığının altından Şikayet Edilen Bilgi ve Belge İsteme Yazısı seçilerek Giden Yazışmanın ilgili alanlarının kendiliğinden doldurulması sağlanacaktır. Sonrasında Kaydet tuşuna basılarak ilgili giden yazışma ilgili dosyanın giden yazışmalar tablosuna eklenecektir.

5.1.5. Vergi Dairesi Yazısı (Tüketici lehinde verilmiş dosyalarda)

İlgili dosyanın Giden Yazışmalar Başlığının altından Vergi Dairesi Yazısı seçilerek Giden Yazışmanın ilgili alanlarının kendiliğinden doldurulması sağlanacaktır. Sonrasında

Kaydet tuşuna basılarak ilgili giden yazışma ilgili dosyanın giden yazışmalar tablosuna eklenecektir.

5.1.6. Mahkeme Yazısı (Varsa)

Tüketici Mahkemesine intikal eden dosyalarla alakalı, ilgili dosyanın Giden Yazışmalar Başlığının altından Mahkeme Yazısı seçilerek Giden Yazışmanın ilgili alanlarının kendiliğinden doldurulması sağlanacaktır. Sonrasında Kaydet tuşuna basılarak ilgili giden yazışma ilgili dosyanın giden yazışmalar tablosuna eklenecektir.

5.2. Gelen Yazışmalar

5.2.1. Savunma

Eğer ilgili başvuru dosyasının Savunma Yazısı firmadan geldiği takdirde gelen savunmanın bilgileri ilgili tablodaki Raportör İşlemleri Gelen Yazışmalar bölümü tıklanarak aşağıdaki alanlara doldurularak dosyaya işlenecektir. Bu bölümde girilen savunma metni karar adımıdaki Savunma alanının karşısında kendiliğinden getirilecektir. Sonrasında Kaydet tuşuna basılarak ilgili dosyanın savunma yazısı ilgili dosyanın gelen yazışmalar tablosuna eklenecektir.

Raportör İşlemleri

1. Adım Şikayet Bilgileri 2. Adım Gösen Evraklar 3. Adım Gelen Evraklar 4. Adım Gündem İşlemleri 5. Adım Karar

3. Adım Gelen Evraklar

Gelen Yazışma Tipi: Savunma

İlgili GidenEvrak: 9.12.2016 15:42:10 - Bilgi ve Belge İsteme Yazısı

Özet:

Evrak Tarihi: 11/12/2016

Dosya Yükle: Dosya seçmek için tıklayınız... Seç

Kaydet

Sil	Düzenle	Yazışma Türü	Evrak Tarihi	Özet	Önizleme
		SAVUNMA	09.12.2016	GELEN SAVUNMA	pdf.pdf

Sayfa 1 / 1 (Toplam 1 kayıt) 1 Sayfa Satır Sayısı: 1x

5.2.2. Bilirkişi Görüşü (Varsa)

Eğer ilgili başvuru dosyasının Bilirkişi firmadan geldiği takdirde gelen savunmanın bilgileri ilgili tablodaki Raportör İşlemleri Gelen Yazışmalar bölümü tıklanarak aşağıdaki alanlara doldurularak dosyaya işlenecektir. Bu bölümde girilen savunma metni karar adımıdaki Savunma alanının karşısına kendiliğinden getirilecektir. Sonrasında Kaydet tuşuna basılarak ilgili dosyanın savunma yazısı ilgili dosyanın gelen yazışmalar tablosuna eklenecektir.

Raportör İşlemleri

1. Adım Şikayet Bilgileri 2. Adım Gelen Evraklar 3. Adım Gelen Evraklar 4. Adım Gündem İşlemleri 5. Adım Karar

3. Adım Gelen Evraklar

Gelen Yazışma Tipi Bilirkişi Raporu

İlgili GidenEvrak 9.12.2016 15:42:10 - Bilgi ve Belge İsteme Yazısı

Özet

Evrak Tarihi 11/12/2016

Dosya Yükle Dosya seçmek için tıklayınız... Seç

Kaydet

		Yazışma Türü	Evrak Tarihi	Özet	Önizleme
Sil	Düzenle	SAVUNMA	09.12.2016	GELEN SAVUNMA	pdf.pdf

Sayfa 1 / 1 (Toplam 1 kayıt) 1 Sayfa Satır Sayısı 10

5.2.3. Gündem İşlemleri

İlgili dosyanın gündeme atanma işlemleri bu bölümden yapılacaktır.

Raportör İşlemleri

1. Adım Şikayet Bilgileri 2. Adım Gelen Evraklar 3. Adım Gelen Evraklar 4. Adım Gündem İşlemleri 5. Adım Karar

4. Adım Gündem İşlemleri

Gündem Durumu Gündem Tarihi: 24 Aralık 2016 Cumartesi - 234234234234 / (7)
Gündem Sayısı: 234234234234

Gündemden Çıkar

Ön Karar Normal Başvuru
 Adres ve Tüketici İşlemine Göre Görevsizlik Yetkisizlik
 Başvuruda Eksiklik
 Mükerrer Başvuru

Kaydet

Önceki **Sonraki**

5.2.4. Karar

İlgili dosyanın karar formu bu bölümden hazırlanacaktır.

Raportör İşlemleri

1. Adım Şikayet Bilgileri 2. Adım Gelen Evraklar 3. Adım Gelen Evraklar 4. Adım Gündem İşlemleri 5. Adım Karar

5. Adım Karar

Docya Numarası: 2016-2343-

İlkayel Tarihi: 9.12.2016 15:41:46

İlkayel Konusu: deneme

Olaysın Özelli: deneme

İlkayel Türü: Fiyat Etiketli

Hüküm Şablonu Seçimi: Lütfen bir hüküm şablonu seçin.

Bavurama Özelli:

İnceleme ve Gerekeçe:

Karar:

Kaydet **Onayla**

Önceki **Sonraki**

6- Gündem İşlemleri

6.1. Gündem Oluştur

İlgili THH'nin THH Toplantıları için oluşturacağı Gündemlerin bilgileri bu bölümden oluşturulacaktır. İlgili THH'ye göre gündem numarası kendiliğinden verilecektir. Gündem tarihi ve Gündeme katılacaklar ile gündemde görüşülecek dosyalar bu bölümden seçilecektir.

Gündem Oluştur

Gündem Sayısı: 2016-1 * Gündem Tarihi: 07/12/2016

Gündeme Katılan Üyeler: MEHMET EMRE AYDIN

Başvuruları Seç 0 başvuru seçildi.

Kaydet

		Gündem Tarihi	Gündem Numarası	Dosya Sayısı		
Düzenle	Gündemi Gör	07.12.2016	2016-1	0	Gündem Listesi	Karar Listesi

6.2. Gündem Sorgulama

Geçmiş gündemler ve gündem bilgilerinin (Gündem Listesi, Karar Listesi, Gündem Sayısı ve Tarihi ile Gündemde görüşülen dosyaların listesi) görüntülenme işlemi bu bölümden gerçekleştirilecektir.

Gündem Sorgulama

Gündem Numarası:

Tarihinden: 11/12/2016 Tarihine: 11/12/2016

Sorgula

	Gündem Tarihi	Gündem Numarası	Dosya Sayısı	Aktif/Pasif
Gündemi Gör	07.12.2016	2016-1	0	EVET
Gündemi Gör	02.12.2016	456567678678	1	EVET
Gündemi Gör	24.12.2016	234234234234	5	EVET

7- Bağımsız Yazışmalar

Herhangi dosya ile ilişkilendirilemeyen ancak THHlerinin konusu olan Yazışmaların yapılması, kaydedilmesi ve görüntülenmesi işlemleri bu bölümden gerçekleştirilecektir.

7.1. Bağımsız Yazışmalar Giden Yazışmalar

Herhangi bir dosya ile ilişkilendirilemeyen THH Giden Yazışmaları bu bölüm kullanılarak oluşturulacaktır.

7.2. Bağımsız Yazışmalar Gelen Yazışmalar

Herhangi bir dosya ile ilişkilendirilemeyen THH Gelen Yazışmalarının bu bölüm kullanılarak gerçekleştirilecektir.

7.3. Bağımsız Yazışma Sorgulama

Tarih ve Sayı ile PTT Barkod numarasına göre dosya sorgulama işlemi bu bölümden gerçekleştirilecektir.

8- THH Tanımlama

İlgili THH'nin bilgileri ile THH Başkan, Üye, Raportör ve Bilirkişi yetkilendirme işlemleri bu bölüm kullanılarak gerçekleştirilecektir.

8.1. THH Bilgisi

İlgili THH'nin telefon, faks, adres bilgilerinde oluşabilecek değişiklikler bu bölümden gerçekleştirilecektir.

Hakem Heyeti Bilgileri

THH Tipi İl Hakem Heyeti İlçe Hakem Heyeti

Hakem Heyeti ANKARA TÜKETİCİ İL HAKEM HEY * THH Kodu 0050 *

Sabit Telefon Faks

E-Posta Adresi KEP Adresi

İl ANKARA * İlçe ALTINDAĞ *

Adres adres * İdari Kimlik Kodu

Kaydet

8.2. Kişi Ekle

İlgili THH'nin Başkan, Üye, Raportör yetkilendirme işlemleri bu bölüm kullanılarak gerçekleştirilecektir.

Kullanıcı Tanımlama

Hakem Heyeti ANKARA TÜKETİCİ İL HAKEM HEYETİ Üye Tipi Asil Yedek

TC Kimlik No Sorgula Kurum Lütfen bir kurum seçin.

Ad Soyad

E-Posta Adresi * KEP Adresi

Cep Telefonu Rolü Raportör

Başlama Tarihi 11/12/2016 * Bitiş Tarihi

Aktif Evet Hayır

Kaydet

Aktif Üyeler

	Hakem Heyeti	Adı	Soyadı	Rol	Kurum	Cep Telefonu	Başlangıç Tarihi	Bitiş Tarihi	Üye Tipi
Seç	ANKARA TÜKETİCİ İL HAKEM HEYETİ			RAPORTÖR	-		01.12.2016	-	ASİL
Seç	ANKARA TÜKETİCİ İL HAKEM HEYETİ			RAPORTÖR	-		01.12.2016	-	ASİL
Seç	ANKARA TÜKETİCİ İL HAKEM HEYETİ			RAPORTÖR	-		01.12.2016	-	ASİL

8.3. Bilirkişi Ekle

İlgili THH'nin Bilirkişi yetkilendirme işlemleri bu bölüm kullanılarak gerçekleştirilecektir.

Bilirkiği Tanımlama

Hakem Heyeti ANKARA TÜKETİCİ İL HAKEM HEYETİ

TC Kimlik No

Ad

E-Posta Adresi *

Cep Telefonu

Uzmanlığı

Soyadı

Keş Adresi

Kurum

Aktif Evet Hayır

Bilirkiğiler

Adı	Soyadı	Kurum	Uzmanlığı	Cep Telefonu
Kayıt bulunamadı.				

9- Şablon Yönetimi

İlgili THH'nin Giden, Gelen Yazışmaları ile Karar formlarında kullanabileceği hazır şablonların işlemleri bu bölümden gerçekleştirilecektir.

9.1. Hüküm Şablonları

İlgili THH'nin THH Kararları yazılırken ihtiyaç duyacağı şablonlar ile ilgili işlemler bu bölümden gerçekleştirilecektir.

Hüküm Şablonları

Şablon Adı

Şablon Türü

Şablon Tipi

İçerik

		Sablon Adı	Şablon Türü	Şablon Tipi
Sil	Düzenle		HUKUM	FİRMA SAVUNMASI
Sil	Düzenle		HUKUM	İNCELEME VE GEREKÇE
Sil	Düzenle	20 İŞ GÜNÜ HÜKÜM	HUKUM	KARAR

9.2. Giden Yazışma Şablonları

İlgili THH'nin Giden Yazışmalarında kullanacağı şablonlar ile ilgili işlemler bu bölümden gerçekleştirilecektir.

Giden Yazışma Şablonları

Şablon Adı

Giden Yazışma

Konusu Lütfen bir değ v

Başlığı Lütfen bir değ v

İlgisi Lütfen bir değ v

Yazısı Lütfen bir değ v

Eki Lütfen bir değ v

Dağırtım Lütfen bir değ v

9.3. Gelen Yazışma Şablonları

İlgili THH'nin Gelen Yazışmalarında kullanacağı şablonlar ile ilgili işlemler bu bölümden gerçekleştirilecektir.

Gelen Yazışma Şablonları

Şablon Adı

Gelen Yazışma

İçerik Lütfen bir değer se v

Sil	Düzenle	Şablon Adı	Şablon Türü
		BİLİRKİŞİ RAPORU	BİLİRKİŞİ RAPORU