

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YENİDEN YAPILANDIRMASINA İLİŞKİN TUBİS KULLANIM KILAVUZU

1) Aşağıdaki ekran görüntüsündeki işlem, **yetkilendirilen tüketici hakem heyeti** yetkililerince gerçekleştirilecektir.

- a) Örneğin Bingöl ilindeki tüm ilçeler Adaklı, Genç, Karlıova, Kiğı, Solhan, Yayladere, Yedisu ilçelerinin yetki alanındaki tüketici hakem heyeti “İrtibat Personeli” kaydı için kişi bilgilerini, karar merci olarak yetkilendirilen Bingöl İl Hakem Heyetine iletmeleri gerekmektedir. Aynı şekilde Ankara ilinin Bala, Evren, Haymana, Şereflikoçhisar ilçelerinin yetki alanındaki tüketici hakem heyeti “İrtibat Personeli” kaydı için kişi bilgilerini, karar merci olarak yetkilendirilen tüketici hakem heyeti olan Gölbaşı İlçe Tüketici Hakem Heyetine iletmeleri gerekmektedir.

UYARI: Aşağıdaki "İrtibat Personeli" kaydı yetkilendirilen tüketici hakem heyeti tarafından gerçekleştirilecektir.

Kullanıcı Tanımlama

Hakem Heyeti HakemHeyeti Asil Yedek

TC Kimlik No Kurum *

Ad Soyad

E-Posta Adresi * Kep Adresi

Cep Telefonu

→ Rolü **Yetki Alanındaki İlçe Hakem Heyeti *** **←**

Başlama Tarihi * *** İrtibat personeli için rolü alanında irtibat personeli seçeneği seçilecektir.** **Bitiş Tarihi** *** Yetki alanındaki tüketici hakem heyeti seçilecektir.**

Aktif Evet Hayır

- b) **Yetkilendirilen tüketici hakem heyeti (Örneklere göre Bingöl ve Gölbaşı Tüketici Hakem Heyetleri)**, yetki alanındaki ilçelerdeki “İrtibat Personeli” bilgilerini yukardaki ekranda (THH Tanımlama -> Kişi Ekle) kayıt altına alacaklardır.


- c) Yetki alanındaki ilçeler (Örneklere göre Bingöl ilindeki tüm ilçeler Adaklı, Genç, Karlıova, Kiğı, Solhan, Yayladere, Yedisu ilçelerinin ve Ankara ilinin Bala, Evren, Haymana, Şereflikoçhisar ilçelerinin) tüketici hakem heyeti “İrtibat Personeli”ne ilişkin bilgileri, yetkilendirilen tüketici hakem heyetlerine (Örneklere göre Bingöl ilçeleri için Bingöl İl Tüketici Hakem Heyeti, Ankara İlçeleri için Gölbaşı İlçe Tüketici Hakem Heyeti) **23.07.2018 tarihine kadar** bildirmeleri gerekmektedir.
- d) “İrtibat Personeli” nin görevlendirmeli Raportörler arasından belirlenmesi uygun olacaktır.

- 2) Yetki alanındaki ilçe tüketici hakem heyetinde hem “Raportör” hem de “İrtibat Personeli” yetkisine sahip olan kullanıcının ana ekranı aşağıdaki şekilde görüntülenecektir.

Tüketici Bilgi Sistemi İşlemleri


*** Yetki alanındaki ilçe tüketici hakem heyeti**

Tüketici Başvuruları



Hakem Heyeti İşlemleri


Tüketici Hakem Heyeti - Rapör



*** Raportör**

Hakem Heyeti İşlemleri

Tüketici Hakem Heyeti - İrtibat Personeli



*** İrtibat Personeli**

*** Yetki alanındaki ilçeye yapılacak başvurular, o ilçedeki "İrtibat Personeli" tarafından yetkilendirilen tüketici hakem heyetine bu bölümden kayda alınıp, iletilecektir.**

*** Yetki alanındaki ilçe tüketici hakem heyeti raportörleri bu bölümü kullanarak mevcut işlemlerine devam edecektir.**

🔗 Reklam şikayeti başvuruları için [buradan](#) bilgi alabilirsiniz.

🔗 Diğer şikayet başvuruları için [buradan](#) bilgi alabilirsiniz.

3) Yeniden yapılandırma yürürlüğe gireceği tarih, yetki alanındaki tüketici hakem heyeti “Raportörü” ve “İrtibat Personeli” ilişkin bilgilendirmeler aşağıda yer almaktadır.

a) **Yukarıda belirtilen işlemler TÜBİS’te yeniden yapılandırma çalışmasının uygulamaya geçeceği 01.08.2018 tarihinden itibaren yapılacaktır.**

b) Mevcut raportör yetkisi ile yetki alanındaki ilçe tüketici hakem heyetinin elinde bulunan iş ve işlemler yürütülecektir.

c) “İrtibat Personeli” o ilçe tüketici hakem heyetine yapılan başvuruyu yetkilendirilen tüketici hakem heyetine elektronik ortamda iletacaktır. Ayrıca, “İrtibat Personeli” ilgili yetkilendirilen tüketici hakem heyeti başkanlığınca dosya üzerinde yapılan iş ve işlemleri görüntüleyerek, bu konuda başvuru sahibine gerekli bilgiyi verebilecektir.

4) “Tüketici Hakem Heyetlerinin Yeniden Yapılandırılmasına” ilişkin duyuru ve dağıtımli yazılarımızın Bakanlığımızın <http://tuketici.gtb.gov.tr/kurumsal-haberler/tuketici-hakem-heyetleri-yeniden-yapilandiriliyor> adresli internet sitesinden ayrıca TÜBİS’in “Duyurular” başlığı altından takip edilmesi mümkündür.

5) Diğer taraftan TÜBİS kullanımı ile ilgili sorun yaşanması durumunda soruna ilişkin ekran görüntülerinin açıklayıcı kısa bir metinle birlikte İl Müdürlükleri yetkilileri tarafından, tubisyardim@gtb.gov.tr e-posta adresine gönderilmesi durumunda gerekli müdahaleler yapılacaktır.