TÜKETİCİ HUKUKU VE TÜKETİCİ DAVALARI

İlk görüşmeye hazırlık listesi

Ürün veya hizmetle ilgili sorununuzu, talebinizi ve işlem tarihlerini kısaca belirleyin. Elinizde bulunmayan belge ilk görüşme talebine engel değildir.

1. İşlem ve taraflar

- Satıcı / sağlayıcının unvanı; platform, üretici, ithalatçı veya banka bilgileri.
- Ürün veya hizmetin adı, modeli, seri numarası; satın alma amacı.
- Sözleşme, sipariş, ödeme ve teslim tarihleri; ödenen tutar ve para birimi.
- İşlemin mağaza, internet, telefon veya iş yeri dışında kurulup kurulmadığı.
- Tüketici, satıcı / sağlayıcı veya başka bir sıfatla mı başvuruyorsunuz?

2. Sorun ve talep

- Ayıp / eksiklik ne zaman ortaya çıktı; kullanım ve hizmeti nasıl etkiledi?
- İade, değişim, onarım, indirim, fesih veya tazminat talepleriniz.
- Önceki bildirimler, kabul / ret yanıtları ve kullanılan seçimlik hak.
- Servise giriş / çıkış tarihleri, tekrarlanan arıza ve yapılan işlemler.
- Ek zarar varsa tutarı, nedeni ve bunu gösteren belgeler.

3. Acil durum ve süreler

- Hakem heyeti veya mahkeme kararı, ödeme emri ve tebliğ belgesi.
- Bekleyen başvuru, arabuluculuk, dava / icra dosyası ve duruşma tarihi.
- Cayma veya fesih bildirimi; kargo / iade teslim kaydı.
- Yetkisiz ödeme, sağlık / güvenlik riski veya kaybolabilecek delil.

Önemli: Görüşme talebi ve satıcıyla yazışmak hukuki süreleri kendiliğinden durdurmaz. Tebligatı ve elektronik kayıtları saklayın. Yetkisiz işlemi ilgili banka / kuruluşa resmî kanaldan gecikmeden bildirin.

Belgeler ve görüşme gündemi

4. Hazırlayabileceğiniz belgeler

- Sözleşme, ön bilgilendirme formu, taahhütname, sipariş onayı ve ekleri.
- Fatura / fiş, banka dekontu, kart işlem kaydı ve ödeme planı.
- Teslim, kargo, iade ve servis fişleri; garanti belgesi ve kullanım kılavuzu.
- İlan ve reklam; tarih ile internet adresi görünen ekran görüntüleri.
- E-posta, SMS, platform yazışmaları ve başvuru / çağrı merkezi numaraları.
- Fotoğraf, video, ekspertiz ve teknik rapor; ürünün kimlik bilgileri.
- Hakem heyeti, arabuluculuk, mahkeme ve icra evrakı; tebliğ kaydı.
- Konut için teknik şartname ve teslim tutanağı; tur / eğitim için program ve iptal koşulları.
- Yabancı işlem varsa ülke, sözleşme dili, ödeme ve tercüme bilgileri.

5. Birlikte netleştirilecek konular

- İşlemin tüketici işlemi olup olmadığı ve doğru karşı taraf.
- İstenebilecek hak, ispat durumu ve teknik inceleme ihtiyacı.
- Hakem heyeti, arabuluculuk, mahkeme veya ayrı idari başvuru yolu.
- Süreler, acil koruma ihtiyacı ve kararın uygulanması.
- Hizmet kapsamı, avukatlık ücreti, olası giderler ve sonraki adımlar.

> **Gizlilik ve güvenlik:** Bilgi ve belgeleriniz hukuki değerlendirme ve kararlaştırılan hizmet amacıyla, gizlilik ve kişisel verilerin korunması esaslarına göre kullanılır. Ayrıntılı belge paylaşım yöntemini büroyla netleştirin. E-Devlet, banka veya e-posta şifresi; kart güvenlik kodu ve tek kullanımlık kod göndermeyin.

Asıl belgeleri ve dijital kayıtları koruyun. Bu liste genel hazırlık içindir; kişiye özel hukuki görüş veya süre hesabı değildir. İlk temas tek başına vekâlet ilişkisi kurmaz.