

BİLİNÇLİ TÜKETİCİ

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ



KALİTELİ ELEKTRİK ENERJİSİ

- Gerilim, akım ve frekanstaki herhangi bir değişim ile tespit edilen problemin, kullanıcının sisteminde bir arıza veya istenmeyen bir çalışma şeklini oluşturmamasıdır

PARAMETRELER

- Gerilim ve akım değerlerindeki;
- Darbeler (spikes)
- Değer değişiklikleri
- Dalgalanmalar (sags and swells)
- Fliker
- Harmonikler

- VS.
- VS.
- VS.
- VS.
- VS.
- VE TEKNİK AÇIKLAMALARLA
DOLU ONLARCA SAYFA

TÜKETİCİ İÇİN ANLAMI



KALİTELİ ELEKTRİK ENERJİSİ

- KESİNTİSİZ-SÜREKLİ ELEKTRİK
- İSTENİLEN DEĞERDE SABİT OLMASI
- ENERJİNİN CİHAZLARA ZARAR VERMEYECEK ŞEKİLDE OLMASI

HAYATTAKİ ANLAMI

- BUZDOLABINDAKİ YİYECEKLERİN BOZULMAMASI
- LAMBALARIN SÖNMEMESİ
- KOMBİNİN BEYNİNİN YANMAMASI
- ÜRETİMİN AKSAMAMASI

İDARECİLERİMİZ!!!!!!!

- Diclenin kenarında bir *kurt* bir *kuzu* kapsa, ilahi adalet “**ÖMER**”den sorar...

HZ. ÖMER

ÖMER!!!!!!

•BİZİM

“ÖMER”İMİZ KİM

????????????

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ



BİR ANKET SONUCU...

**MEMNUNİYET 4 KİŞİ
İLE**

**MEMNUNİYETSİZLİK
50 KİŞİ İLE**

PAYLAŞILIYOR...

GÖREVLER VE SORUMLULUKLAR

- SEDAŞ... MAĞRUR MU?....
MAĞDUR MU?
- TÜKETİCİ... KURT MU?....
KUZU MU ?

SEDAŞ...

- S_{ORU(N)}MLU
- E_{LEKTRİK}
- D_{AĞITIM}
- A_{NONİM}
- Ş_{İRKETİ}

YAŞADIKLARIM!!!



ŞİKAYETLER...

- BOZULAN ;
- KOMBİLER
- BUZDOLAPLARI
- TELEVİZYONLAR
- YANAN BİLGİSAYAR SINIFLARI
- TAKSİDİ BİTMEMİŞ TELEVİZYONLAR
VS.,VS.,VS.,VS...

SEDAŞTAN SAVUNMA...

- MÜCBİR SEBEP... (BENDEN DİİL ... ALLAH'tan)
- KUŞ KONDU BÖYLE OLDU...
- BİZDE SORUN YOK, SORUN SİZDE...
- BOZACININ ŞAHİDİ ŞIRACI... (ARIZA KAYITLARI..)

VATANDAŞ DIYOR Kİ....

OLAYIN ÖZETİ

: SEDAS'ın [REDACTED] nolu aboneliğim.....
[REDACTED] tarihinde saat 19.40 sıralarında elektrik dalgalanması
sonucunda Argelik marka sofabenim yandı. Yetkili Servis arıza bedeli
olarak benden 275 TL aldı. Durumu ve arıza bedelini talep için
25255 nolu dilekçe ile bildirdim. Benim 31.10.2012 tarihli dilekçeme
07.10.2012 tarihli dilekçe ile arıza bedelinin ödenemeyeceği ile ilgili
ya.21 geldi. (Tarihlere dikkat. - Sedas'ın siddiyetsizliğini gösteriyor.)
Elektrik dalgalanmasının olduğu vakit Sedas'ın 186 müşteri hizmetle-
rini aradım. Sedas müşteri hizmetleri Taşgantepe'de arızanın
tespit edildiğini ve çalışmaların devam ettiğini, arızanın cihazını
275 TL bedelinin Sedas tarafından ödeneceğini söyledi.....

.....

ÖRNEK-1

İlgi: 31.10.2012 tarihli dilekçeniz.

İlgi yazıda, Kocaeli İli İzmit İlçesi, Tavşantepe mahallesi Dilek sokak No:22 Toki konutları C-2 blok daire:9 adresinde voltaj dalgalanması nedeniyle arıza meydana geldiğini belirterek elektrikli cihazlarınızın zarar gördüğünü ve söz konusu hasarın karşılanmasını talep etmektedirsiniz.

Şirketimize bağlı Arıza ekipleri tarafından bahse konu mevkide yapılan tetkikler neticesinde; ilgili tarihte şebekemizde elektrikli cihaz hasarı oluşturabilecek herhangi bir sorun olmadığı ayrıca şebekemizde enerji almakta olduğunuz trafonun aynı kolundan enerji almakta olan diğer abonelerimizin elektrikli ev aletlerinde cihaz hasarı görülmediği tespit edilmiş olup; bahse konu arızanın dahili tesisatınızdan kaynaklanması sebebiyle hasarınızın tazmin edilemeyeceği hususunu ;

Bilgilerinize rica ederim.



ÖRNEK-2

İlgi: 10.08.2012 tarihli dilekçeniz.

İlgi yazıda, Kocaeli İli İzmit İlçesi, 28 Haziran Mahallesi Türbe Bayırı sokak No:08 Kat:03 adresinde voltaj yükselmesi nedeniyle arıza meydana geldiğini belirterek elektrikli cihazlarınızın zarar gördüğünü ve söz konusu hasarın karşılanmasını talep etmektesiniz.

Şirketimize bağlı Arıza ekipleri tarafından bahse konu mevkide yapılan tetkikler neticesinde; ilgili tarihte şebekemizde elektrikli cihaz hasarı oluşturabilecek herhangi bir sorun olmadığı ayrıca şebekemizde enerji almakta olduğunuz trafonun aynı kolundan enerji almakta olan diğer abonelerimizin elektrikli ev aletlerinde cihaz hasarı görülmediği, binanıza ait besleme kablosunun ekli ve hasarlı olduğu tespit edilmiş olup; bahse konu arızanın dahili tesisatınızdan kaynaklanması sebebiyle hasarınızın tazmin edilemeyeceği hususunu ;

Bilgilerinize rica ederim.



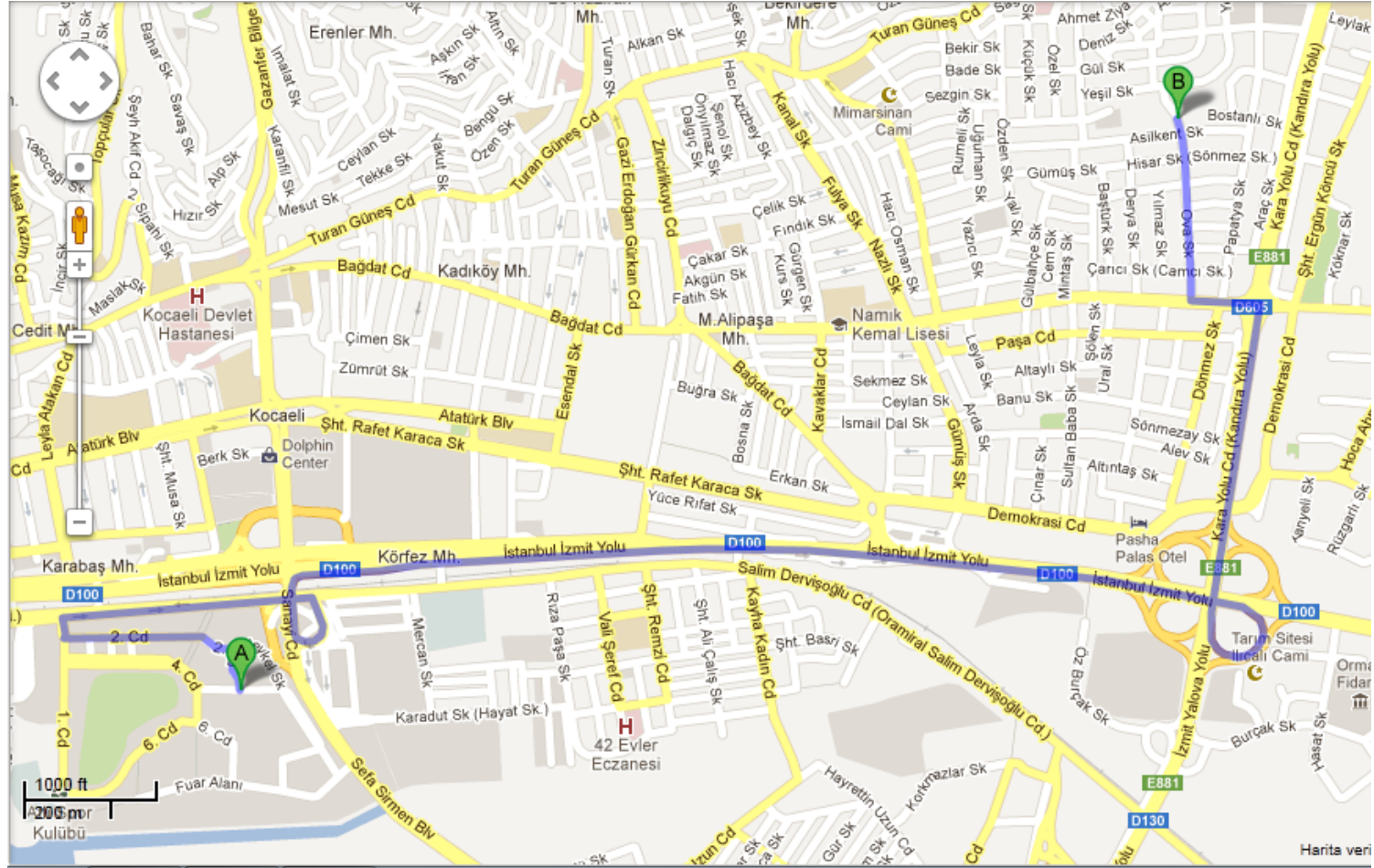
YAPILMASI GEREKENLER...

- SEDAŞ A YAZILI BAŞVURU
- VERİLEN CEVAP YAZISI İLE BİRLİKTE...
- KAYMAKAMLIK-TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞVURUSU...
- SERVİS BELGESİ...
- ARIZALI CİHAZ PARÇALARI

ŞİKAYETİM VAAAAAARRRR!!!!!!



TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ





ÜRÜN ŞİKAYET DİLEKÇESİ

YAYINTARİHİ	07.11.2012
SAYFA NO:	1/1
REVİZYON NO	00
REVİZYON TARİHİ	-
DOKÜMAN NO	İK.FR.028

KAYMAKAMLIK MAKAMINA (Tüketici Sorunları İlçe Hakem Heyeti Başkanlığına) İZMİR

Tüketicinin T.C. Kimlik Numarası:..... Başvuru Tarihi: /... /2012

Tüketicinin Adı Soyadı :

Tüketicinin Ev Adresi :

..... İzmit/KOCAELİ

Tüketicinin Telefon Numarası : Ev/İş: 0 (262).GSM:0

Satıcı/İmalatçı/İthalatçı Ünvanı :

Satıcı/İmalatçı/İthalatçı Adresi :

.....

.....

Şikayet Konusu :

Ürünün Markası :

Sözleşme/ Ürün Alış Tarihi : /..... /.....

Ürünün Toplam Tutarı :TL

Belgeler : ☐ Garanti Belgesi ☐ Fatura/ Satış Fişi
: ☐ Servis Fişi / Satış Sözleşmesi vb. belgeler

Tüketicinin Talebi : ☐ Ücretsiz Tamir ☐ Ayıpsız misliyle değişimi ☐ Bedel iadesi
: ☐ Sözleşmenin iptali ☐ Ayıp oranında bedel indirimi ☐ Bilirkişi

OLAYIN ÖZETİ :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

TÜKETİCİNİN :

Adı SOYADI:.....İMZASI:.....

DERNEKLER....

DERNEKLER



TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ

REKLAM KURULU

PİYASA GÖZETİMİ DENETİMİ

TÜKETİCİ BİLGİ SİSTEMİ

AB ve DIŞ İLİŞKİLER

TÜKETİCİ KONSEYİ

TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİ

► Tüketici Örgütleri

► Dernekler

► Dernek Üst Kuruluşları

► Tüketici Vakıfları

TÜKETİCİ ÖDÜLLERİ

PRATİK BİLGİLER



Dernekler



TÜKETİCİYİ KORUMA DERNEĞİ-TÜKODER

TÜKETİCİ HAKLARI DERNEĞİ-THD

TÜKETİCİYİ KORUMA VE DAYANIŞMA BİRLİĞİ DERNEĞİ-TÜKO-BİR

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ

TÜKETİCİLERİ KORUMA DERNEĞİ-TÜKDER

TÜKETİCİ BİLİNCİNİ GELİŞTİRME DERNEĞİ-TÜBİDER

ESKİŞEHİR TÜKETİCİLER DERNEĞİ-ESTÜKDER

TÜKETİCİLER DERNEĞİ-TÜDER

TÜM TÜKETİCİLERİ KORUMA DERNEĞİ-TTKD

TRABZON TÜKETİCİYİ KORUMA VE DAYANIŞMA DERNEĞİ

Toplam :74 (0-10)

1 2 3 4 5 6 7 8

İNTERNET SİTELERİ

1- <http://www.tuketiciler.org>



Ülkemizde

israf edilen ekmekle onlarca

KÖPRÜ
yapılabilir

| Sık Kullanılanlara Ekle | Giriş Sayfam Yap | E-Posta | İletişim

GÜNDEM

DOSYALAR

KAMPANYALAR

BİLGİ BANKASI

ÜYE İŞLEMLERİ

TÜKETİCİLER BİRLİĞİ

| Online İşlemler | Üye Formu | Aidat | Şube İşlemleri | Diğer |

Ana-Sayfa » BASIN AÇIKLAMALARI

ŞİKAYETİM VAR! ->

Ana Sayfa

Banka Masraflarını Nasıl
Geri Alabilirsiniz....???

Kredi kartı aidatlarını nasıl
geri alabiliriz?

Kampanyalar

İSRAİL BOYKOT
LİSTESİ

Günün Şikayeti

Elektrik Kayıp Kaçak
bedellerini nasıl geri alırsız

Adım Adım MTV

Kimlik fotokopisi hayatını kararttı

DİYARBAKIR'ın Çermik İlçesi'nde çobanlık yapan ve geçmiş tarihlerde cep telefonu almak için kimlik fotokopisini veren 30 yaşındaki Hasan Kızıltoprak'ın başına gelmedik kalmadı. TÜKETİCİLER BİRLİĞİNDEN ÖNEMLİ TAVSİYE; Hangi işlem için olursa olsun kimlik cüzdanı fotokopisini verirken, fotokopinin hemen altına şerh düşün. Örneğin telefon işlemlerinde "05..... 010 nolu telefon hattının işlemi için verdim. / / 2013, Adınız ve Soyadınız, imza" şerhini not düşün. Ve bu notun altına çizirin. Kalan boş alana, alanı kapsayacak şekilde (X) çarpı işareti ile kapayarak yazı yazılmasını engelleyin.

Kategori: Öneriler - Tarih : 4.2.2013

ŞİKÂyetİNİZİ BİZE YAZIN, CEVAPLAYALIM...

Bir mağduriyet mi yaşadınız. Haklarınız nedir, nereye başvurabilirim gibi sorularınızın cevabını mı öğrenmek istiyorsunuz, doğru yerdesiniz. Tüketici Hukuku alanına giren



2- <http://www.tuketici.gov.tr>

tüketici.gov.tr

T.C. GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

TÜRKÇE ENGLISH

Bilinçli Tüketici
Bilinçli Tüketici

Bilgi Bankası
Tüketici Bülteni

Kurumsal
Hakkımızda

İletişim
Bize Ulaşın

GÜNCEL HABERLER

FOTO GALERİ

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağı

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Bülteni 18. Sayı Yayınlandı.

208. Reklam Kurulu Toplantısı Gerçekleştirildi.

16. Geleneksel Tüketici Ödülleri Sahiplerini Bekliyor

207. Reklam Kurulu Toplantısı Gerçekleştirildi.

TÜKETİCİ ŞİKAYETLERİ

BELGELENDİRME İŞLEMLERİ

PIYASA GÖZETİMİ DENETİMİ

REKLAM ŞİKAYETLERİ

TÜKETİCİ MEVZUATI

3- <http://www.tukoder.org.tr>



TukoDer
TÜKETİCİYİ KORUMA DERNEĞİ

TÜKODER Tam Bağımsız Bir Tüketici Örgütüdür...

Anasayfa ♦ Hakkımızda ♦ Şubeler ♦ Üyelik ♦ Tüzük ♦ Arşiv ♦ İletişim

DİKKAT ♦

ŞİKAYETLER ♦

KAMPANYALAR ♦

MEVZUAT ♦

KİTAPLIK ♦

TÜKODER Kimdir?

Bize Ulaşın !

Tükoder başarı öyküleri



KÖPRÜ
KAMUNUNDUR
ÖZELLEŞTİRİLEMEZ
TukoDer
TÜKETİCİYİ KORUMA DERNEĞİ

Dikkat!

03/08/2008 // Tükoder

Aldatıldığında, zarara uğratıldığında, sineye çekme ... Hepimiz tüketiciyiz. Alışverişte aldanmamak için bilinçli davranmayı (6 altın kural) öğrenmemiz ve yasal haklarımızı bilmemiz lazım.

Aldatıldığında, zarara uğratıldığında, sineye çekme ... Hepimiz tüketiciyiz. Alışverişte aldanmamak için bilinçli davranmayı **6 Altın Kuralı** öğrenmemiz ve yasal haklarımızı bilmemiz lazım:

Ayıplı mal ve hizmeti kabul etmeyin!

Satın aldığınız **mal ayıplı** çıkabilir ya da size sunulan **hizmet ayıplı** olabilir. Malın ayıplı olduğunu anlarsanız, 30 gün içinde, bu malı satıcıya geri vererek; ödediğiniz bedelin iadesini, aynı kalitede bir ürünle değiştirilmesini, ücretsiz onarımını, ayıbın nedeni kadar indirim yapılmasını talep edebilirsiniz. Satıcı bu talebinizi reddemez. Hizmetin ayıplı olduğunu görürseniz, yine 30 gün içinde, yeniden yapılmasını, ödediğiniz bedelin iadesini talep edebilirsiniz.

Taksitli satışlarda sözleşme yapın!

Satıcı, taksitli ve ön ödemeli satışlarda yazılı sözleşme yapmak ve bu sözleşmenin bir nüshasını size vermek zorundadır. Sözleşmede, sizi sonradan beklenmedik bir durum ile karşı karşıya bırakacak bilgi eksiklikleri olmamalıdır.



TukoDer
TÜKETİCİYİ KORUMA DERNEĞİ

3- <http://www.sikayetvar.com>



4- <http://www.tuketicihaklari.biz>

TüketiciHakları
.com.tr

şikayetler

firmalar

iletişim

ŞİKAYET YAZ

şikayet arama

üye ol

üye girişi

Tuketicihaklari.com.tr'ye Hoşgeldiniz.
Sitemizde kullanıcı deneyimlerinizi paylaşabilir, daha önce yapılmış şikayet ve önerileri inceleyerek alışveriş ve kullanımlarınız öncesi fikir edinebilirsiniz.

En fazla yorum alan şikayet konuları
Kullanıcıların en çok şikayet yorumu attığı 7 başlık aşağıda listelenmiştir.

samsung galaxy s3 kırıldı, samsung türkiye duyarsız	92 Yorum
Dikkat! Kibarlı PANAX, Korpa Panax, yasaklandı!	79 Yorum
buayakkabıkacmaz.com 4 aydır paramı iade etmedi	70 Yorum
tatilbitmesin.com Sitesi Tatil Başlamadan Bitiriyor	65 Yorum
www.marcamarca.com.tr ürün iade sorunu	46 Yorum
Slimshot gıda takviyesi zayıflama ürünü	32 Yorum

Şikayetim Var
Beğen

350 kişi Şikayetim Var'ı beğendi.



Facebook sosyal ekntisi

5- <http://www.tuketicihaklari.org.tr>

TÜKETİCİ HAKLARI DERNEĞİ
Consumer Rights Association
Kamu Yararına Çalışan Dernektir.

Anasayfa Giriş Sayfasına Gidin **Haberler** Son Gelişmeler İçin **THD** Tüketici Hakları Derneği **Bilinçli Tüketici**

DUYURULAR Antikabir de buluşma Atilla İlhan'ın Siyasi Düşüncesi Sensiz Bir Eksiğiz Tüketicilere Çay

Haberler

- Kayıtdışı ekonomi ile ilgili Dernek görüşümüz.
- Derneğimizin 22.yılında Ata mızı ziyaret ettik
- 2013 Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Parasal sınırı
- Türkiye'de 65 Milyon Kredi Kartı Var
- Tüketici Hakları Derneği: Epdik Aboneleri Tehdit Ediyor

Kayıtdışı ekonomi ile ilgili Dernek görüşümüz.

Basın Açıklamaları **Sıkça Sorulan Sorular** **Bağış ve Yardım**

Güncel Bülde.

BİLİRKİŞİ RAPORU

İNCELEME TARİHİ : 15.03.2013
ŞİKAYET KONUSU : VOLTAJ DALGALANMASI SONUCUNDA
KOMBİ ELEKTRONİK KART ARIZASI
TÜKETİCİNİN ADI SOYADI : **VATANDAŞ**
YAPILAN İNCELEME : **TARAFLARIN DİNLENMESİ...**

SONUÇ :

YAPILAN İNCELEMELER NETİCESİNDE;

1- SEDAŞ VE TEİAŞ SORUMLUDUR.

**TÜKETİCİ ŞİKAYETİNDE HAKLIDIR.
VE MAĞDURDUR**

SONUÇ:

**ÖMER!!!!!!?????
KUSURLUDUR.**