



[www.mevzuattakip.com.tr](http://www.mevzuattakip.com.tr)

# Tüketici Şikâyetlerinin İşletmeciler Tarafından Çözülmesine İlişkin Usul ve Esaslar

Tüketici şikâyetlerinin çözülmesi noktasında işletmecilerin tüketici şikâyetlerinin yapılabilmesi amacıyla internet sayfalarında 'şikâyet sistemi' oluşturmak ve bu sistem üzerinden tüketici şikâyetlerine şeffaf, hızlı, kolay ve etkin bir çözüm sunmak yükümlülüğünün düzenlenmesi ile tüketici şikâyetlerinin çözüm sürecine ilişkin usul ve esasları ortaya koymak, mevcut süreçlerde iyileştirmeye gidilmesi ve tüketici menfaatlerinin gözetilmesi hedeflerinin sağlanmasını teminen, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanununun 4 ve 6'ncı maddeleri ile Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği'nin 13'üncü maddesi ve ilgili diğer mevzuat hükümleri kapsamında, Ek'te yer alan "Tüketici Şikâyetlerinin İşletmeciler Tarafından Çözülmesine İlişkin Usul ve Esaslar"ın onaylanarak yürürlüğe konulması hususuna karar verilmiştir.

Bu içeriği görüntüleme yetkiniz yok!

**Telefon:** +90 (312) 473 84 23

**E-Posta:** mts@mevzuattakip.com.tr

**Adres:** Çetin Emeç Bulvarı Hürriyet Cad. No: 2/12 Çankaya ANKARA