**SORU:**

**TELE…. firmanın (0224 ) 676….. nolu Standart tarife abonesiydim, İlgili firmanın talebi üzerine Ev avantaj 200 tarifesine geçtim. Bu tarife üzerinde daha fazla fatura ödemek zorunda kaldım. Ev avantaj 200 tarifesini iptal edilerek tekrar standart tarife üzerinden aboneliğinin devam ettirmek istediğimi bildirmeme rağmen ilgili firmanın şikayetimi dikkate almadı. Standart tarifeden aboneliğin devam etmek istiyorum. Ne yapmalıyım ?**

**CEVAP:**

**Telefon tarife değişiklikleri tüketicinin onayı alınarak yapılması 6502 sayılı tüketici yasası gereğidir. Şikayetten anlaşılacağı üzere, tüketici daha fazla bir bedel ödeyerek tarife değişikliği talep etmez. Talep etmiş ise, İlgili firma ispat etmek zorundadır.**

**Karacabey deki tüm telefon firmaları şubedir. Tüketicinin sorununa bir çözüm üretemezler.**

**Bunun İçin tüketici :**

1. **Tüketici Telefon firmasının Genel Müdürlüğüne İHTARNAME çekerek tarifesinin değişikliğini isteyebilir.**
2. **İhtarname ile sorununa bir çözüm bulamadı ise Tüketici Sorunları Hakem Heyeti aracılığı ile tarife değişikliğini isteyebilir.**
3. **İlgili firma, Tüketici den almış olduğu yazılı veya sözlü onayın bir örneğini Hakem heyetine göndermek zorundadır.**
4. **Hakem Heyeti ilgili firmanın göndermiş olduğu yazılı veya sözlü belge üzerinden karar verir. 6502 sayılı Tüketici kanununa göre esas olan sözleşmedir.**

Medeni Kanunun 4721 /2 “ Herkes, haklarını kullanırken ve borçlarını yerine getirirken dürüstlük kurallarına uymak zorundadır.

Bir hakkın açıkça kötüye kullanılmasını hukuk düzeni korumaz. “ denilmektedir.