



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

T.C. GÜMRÜK VE TİCARET  
BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN  
KORUNMASI VE PİYASA  
GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ  
Tarih: 09.07.2018 11:37  
Sayı: 77002794-405-E-00035660763



Sayı : 77002794-405  
Konu : Tüketici Hakem Heyetlerinin  
Yeniden Yapılandırılması

**BAKANLIK MAKAMINA**

Bilindiği üzere, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un amacı tüketicilerin ekonomik çıkarlarını koruyucu tedbirleri almak ve bu hususta gerekli düzenlemeleri yapmaktır. Bu amaca yönelik olarak da anılan Kanun'un 66 ncı maddesi hükümleri doğrultusunda il merkezlerinde ve bu maddeye dayanılarak yayımlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği ile yeterlilik şartları belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturma görevi Bakanlığımıza verilmiştir.

Yukarıda yer verilen mevzuat hükümlerinden hareketle tüketicilerin hak arama yollarını kolaylaştırmak, satıcı ve sağlayıcılar ile aralarındaki uyuşmazlıkların daha basit, hızlı ve masrafsız biçimde çözümlenmesini sağlamak ve yargının yükünü azaltmak amacıyla 81 il, 921 ilçede ve her ilçede en az bir adet olmak üzere toplam 1011 adet tüketici hakem heyeti oluşturulmuştur. Tüketici hakem heyetleri 2018 yılı itibariyle 6.860 TL'ye kadar olan uyuşmazlıklarda tarafları bağlayıcı nitelikte karar vermektedir.

Tüketici bilinciyle paralel olarak tüketici hakem heyetlerinin başvuru sayılarında da yıllar itibariyle artış yaşanmış olup 2012 yılında 446.054, 2013 yılında 833.854, 2014 yılında 5.445.308, 2015 yılında 3.118.842 adet başvuru gerçekleşmiştir. Ancak tüketici hakem heyetlerinin başvuru sayıları 2016 yılından itibaren azalmaya başlamış ve 2016 yılında 1.408.390, 2017 yılında 590.736, 2018 yılının ilk altı ayında ise yaklaşık 272.933 adet başvuru gerçekleşmiştir.

Diğer taraftan;

- Gerek Bakanlığımızın gerekse ilgili kurumların yaptığı düzenlemeler sonucunda, başvuru sayılarında 2015 yılı ve sonrasında ciddi bir azalmanın olması,



- Halihazırda yıllık 300 başvurunun altında (günlük 1 adet) başvuru yapılan yaklaşık 700 tüketici hakem heyetinin olması,
- Çok az başvuru yapılan tüketici hakem heyetlerine Bakanlığımız tarafından bilgisayar, tarayıcı, yazıcı, fotokopi makinası gibi demirbaşların sağlanması ve huzur hakkı ücreti ödeniyor olması,
- Kaymakamlık tarafından raportör olarak görevlendirilen personelin sık sık değişmesi nedeniyle raportörlerin yeterince etkin olamaması,
- Az başvuru yapılan tüketici hakem heyetlerinde ihtisaslaşma olamaması nedeniyle başvuruların yeterince hukuka uygun bir şekilde değerlendirilememesi, dolayısıyla tarafların mağduriyet yaşaması,
- İlçe tüketici hakem heyetlerinin koordinasyonunda sorunlar yaşanması,
- Tüketici Bilgi Sistemi'nin (TÜBİS) aktif olarak tüketiciler ve tüm tüketici hakem heyetleri tarafından kullanılmaya başlanması nedeniyle tüketici hakem heyetlerinin işleyişinin kolaylaşması,

hususlarının birlikte değerlendirilmesi sonucunda, dinamik bir uygulama sürecine sahip olan ve her bir ilçede kurulu olan tüketici hakem heyetlerinin teşkilat yapısının gözden geçirilerek günün gelişen ve değişen şartlarına uygun bir şekilde yeniden yapılandırılması ihtiyaç ve gerekliliği ortaya çıkmıştır.

Bu noktadan hareketle yukarıda yer verilen mevzuat hükümleri dahilinde tüketici hakem heyetlerinin nüfus yoğunluğu, başvuru sayıları, usul ekonomisi ve benzeri hususlar göz önünde bulundurularak yeniden yapılandırılması amacıyla, il merkezlerinde ya da yakın ilçelerde merkezler oluşturmak suretiyle bir araya getirilmesi sonucunda ekli listede yer alan 211 adet tüketici hakem heyetinin yetki alanları yeniden belirlenmektedir.

Yapılan bu çalışma ile tüketici hakem heyetlerinin karar mercii olarak yetki alanları değiştirilmiştir. Tüketici hakem heyeti oluşturulmayan ilçelerde ise Kaymakamlıklarda başvuru alımı, TÜBİS'e kayıt, ilgili tarafları bilgilendirme vb. hususlarda çalıştırılmak üzere bir görevlendirmeli personel bulundurulmaya devam edilecektir.



Bu doğrultuda, il merkezlerinde ya da yakın ilçelerde merkezler oluşturularak getirilen tüketici hakem heyetlerinin bulunduğu ilçelerde yaşayan tüketicilerimizin yasal haklarını kullanmada ve hak arama yollarından faydalanma yönünden bir mağduriyet yaşamamaları için gerekli tedbirler alınmaktadır. Ayrıca yenilenen TÜBİS ile tüketicilerin ikamet ettikleri ilçelerin kaymakamlıklarında bulunan tüketici hakem heyeti irtibat noktalarından veya e- devlet kapısıyla TÜBİS üzerinden çok daha kolay başvuru yapmaları sağlanmış ve başvuru şartları çok daha basit hale getirilmiştir.

Yeniden yapılandırma sonucunda erişilebilir, hakkaniyetli ve kaliteli hizmet sunumu, personel ve kaynakların etkin kullanımı, ihtisaslaşma ölçeğinden azami faydalanma sağlanmış olacaktır.

Bu itibarla, yukarıda yer verilen gerekçeler dahilinde;

1. İl merkezlerinde ve yakın ilçelerde merkezler oluşturmak suretiyle bir araya getirilen ilçelerde, kendisine ve ekli listedeki yetki alanlarında yer alan ilçelere yapılan başvuruları incelemek ve karara bağlamak üzere oluşturulan heyetlerin **yetkilendirilen tüketici hakem heyetleri** olarak belirlenmesi,
2. Tüketici hakem heyeti oluşturulmayan ilçelerin yetkilendirilen tüketici hakem heyetlerinin **yetki alanında yer alan ilçe** olarak belirlenmesi,
3. Yetkilendirilen tüketici hakem heyetlerinin yetki alanlarının kendi idari sınırları ile yetki alanlarında yer alan ilçe idari sınırlarını kapsayacak şekilde yeniden belirlenmesi,
4. 01/08/2018 tarihinden itibaren yetki alanında yer alan ilçelerde Kaymakamlıkların kendilerine yapılan başvuruları TÜBİS' e kaydederek karara bağlanmak üzere ekli listede yer alan yetkilendirilen tüketici hakem heyetlerine yönlendirmeleri,
5. Yetki alanında yer alan ilçelerde; halihazırda kurulu olan tüketici hakem heyetlerinin henüz karara bağlanmayan başvuruları 31/12/2018 tarihine kadar sonuçlandırmaları,
6. Yetki alanında yer alan ilçelerde; halihazırda kurulu olan tüketici hakem heyetlerinin vergi dairelerine bildirimlerin yapılması ve diğer işlemlerin tamamlanması amacıyla faaliyetlerine sadece 01/08/2018 tarihine kadar yapılan başvurularla sınırlı olmak üzere 31/12/2018 tarihine kadar devam etmeleri ve bu tarihe kadar huzur hakkı huzur ücreti ve bilirkişi ücretlerinin ödenmesi,

Adres : Dumlupınar Bulvarı No: 151 Ek Hizmet Binası Kat: Bilgi İçin : ARMAĞAN YÜCEDAĞ  
4 Oda No: 401 Ankara

Tel : . Fax : 0 312 449 4522

Elektronik ortamda elektronik imzalı olarak <http://e-belge.gtb.gov.tr> adresinden 569970361950:4a68-8444-d615a6180227 kodu ile erişilebilir.

BELGENİN ASLI ELEKTRONİK MZALIDIR.



7. Yetki alanında yer alan ilçelerde; halihazırda kurulu olan tüketici hakem heyetlerinin mevcut görev ve yetkilerinin herhangi bir işleme gerek olmaksızın 31/12/2018 tarihi itibarıyla sona ermesi,
8. Yetki alanında yer alan ilçelerde; halihazırda kurulu olan tüketici hakem heyetlerinin 01/08/2018 tarihinden itibaren karara bağladıkları başvurulara ait her türlü belgeyi ve TÜBİS'e kaydedilmek üzere aldıkları başvurulara ait tüm belgeleri Arşiv Kanunu ve İçişleri Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Arşiv Hizmetleri ve Saklama Sürelerine İlişkin Yönerge' de verilen süre ile saklamaları ve tüketici mahkemeleri tarafından talep edilmesi halinde mahkemelere iletilmek üzere hukuki ve idari yükümlülüklerinin devam etmesi,
- hususlarını uygun görüşle takdir ve tensiplerinize arz ederim.

Ahmet ERDAL  
Genel Müdür

Uygun görüşle arz ederim.

.../.../2018

İsmail YÜCEL  
Müsteşar Yardımcısı

Uygun görüşle arz ederim.

.../.../2018

Cenap AŞCI  
Müsteşar

**OLUR**

.../.../2018

**Bülent TÜFENKÇİ**  
**Bakan**

**EK: Tüketici Hakem Heyetlerinin Yeniden Yapılandırılmasına İlişkin Liste**