

# Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Bilgilendirme Metni

31 Aralık 2019

## 1. Tüketici hakem heyetlerinin görevi nedir? Tüketici hakem heyetleri kimlerden oluşur?

Tüketici hakem heyetleri, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulan heyetlerdir. Başkanlığı illerde ticaret il müdürü ilçelerde kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyetlerinin diğer üyeleri belediye, baro, tacir/esnaf ve tüketici örgütü temsilcilerinden oluşur.

## 2. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurularda parasal sınırlar nedir?

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular için her yıl parasal sınırlar yeniden belirlenmektedir. Söz konusu parasal sınırlar, 2020 yılı itibarıyla şu şekildedir;

- 6.920 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetleri,
- Büyükşehir statüsünde olan illerde 6.920 TL ile 10.390 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,
- Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 10.390 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,
- Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 6.920 TL ile 10.390 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,

görevlidir.

10.390 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar için ise tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz; söz konusu başvuruların tüketici mahkemelerine, tüketici mahkemeleri bulunmayan yerlerde ise asliye hukuk mahkemelerine yapılması gerekmektedir.

## 3. Tüketici hakem heyetlerine nasıl başvuru yapılır?

Şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) (<https://tuketicisikayeti.gtb.gov.tr>) ile tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilir. Bu itibarla, tüketici hakem heyetlerine sözlü başvuru yapılamamaktadır.

Başvurular, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Ticaret Bakanlığı'nın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabilir.

Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda ise başvuru sahibinin adı, soyadı, Türkiye

Cumhuriyeti kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, talebi ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Uyuşmazlık değerinin döviz cinsinden olması durumunda, söz konusu değer başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirası'na çevrilir.

Elektronik ortamda yapılan başvuruların TÜBİS ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması gerekir.

#### **4. Hangi tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilir?**

Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.

#### **5. Tüketici hakem heyetleri bulunmayan yerlerde başvurular nasıl yapılır?**

Tüketici hakem heyetleri illerde Ticaret İl Müdürlükleri, ilçelerde Kaymakamlıklar bünyesinde faaliyet göstermektedir. Ancak her ilçede tüketici hakem heyeti bulunmamaktadır. Bazı tüketici hakem heyetlerinin yetki alanları daha geniş şekilde belirlenerek hakem heyeti bulunmayan ilçeleri de kapsayacak şekilde yetkilendirilmiş tüketici hakem heyetleri olarak faaliyette bulunmaktadır.

Tüketici hakem heyetleri bulunmayan yerlerde ise ilgili kaymakamlıklarda bulunan irtibat personeli tarafından başvurular alınarak TÜBİS'e kaydedilmektedir.

#### **6. Tüketici hakem heyetleri tarafından başvurular nasıl incelenir?**

Tüketici hakem heyetleri incelemeleri dosya üzerinden yapılır, gerekli görülmesi halinde tüketici hakem heyetleri tarafından ayrıca taraflar ve bilirkişi dinlenebilir.

Tüketici hakem heyetleri, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilir. İstenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren en fazla 30 gün süre verilir. Talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanlığınca uygun görülmesi halinde bu süre uzatılabilir. Tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir.

Tüketici hakem heyeti başkanı, çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hallerde taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen bilirkişi görevlendirebilir. Bilirkişi raporunun hazırlanması için bilirkişiye verilecek süre, bilirkişi görevlendirilmesine ilişkin yazının bilirkişiye tebliğinden itibaren 15 iş gününü geçemez. Bilirkişinin talebi üzerine bu süre 15 iş gününü geçmemek ve bir defaya mahsus olmak üzere uzatılabilir.

#### **7. Tüketici hakem heyetleri ne kadar sürede karar verir?**

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir.

Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde ise başvurular tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınabilir.

#### **8. Tüketici hakem heyetlerinin kararlarının yerine getirilmesi nasıl sağlanabilir?**

Tüketici hakem heyetlerinin kararları tarafları bağlayıcı niteliktedir. Söz konusu kararlar yerine getirilmezse, 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu kapsamında ilamların icrası hükümlerine göre kararın uygulanmasına yönelik işlemler için ilgili icra dairesine başvurulabilir.

#### **9. Tüketici hakem heyetlerinin kararlarına karşı itiraz edilebilir mi?**

Taraflar tüketici hakem heyeti kararının tebliğinden itibaren 15 gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine, tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde asliye hukuk mahkemesine karara karşı itiraz edebilir. Ancak daha önce karar veren tüketici hakem heyetine itiraz amacıyla yeniden başvuru yapılamamaktadır.

Mahkemeye itiraz aşamasında, tüketiciler 492 sayılı Harçlar Kanunu'nda düzenlenen harçlardan muaftır. Ancak 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu uyarınca gider avansı ödenmesi gerekmektedir.

Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

#### **10. Başvuru aşamaları nereden takip edilebilir?**

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular e-Devlet üzerinden TÜBİS kanalıyla takip edilebilir.

#### **11. Tüketici hakem heyeti tarafından yapılan başvuruya ilişkin henüz karar alınmadan önce tarafların uzlaşması halinde nasıl bir yol izlenmelidir?**

Başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi halinde, söz konusu durumun ispatına yönelik bilgi ve belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi gerekmektedir.

Daha detaylı bilgi için <https://ticaret.gov.tr/tuketici/tuketici-hakem-heyetleri/sikca-sorulan-sorular> adresli internet sitesinde yer verilen Sıkça Sorulan Sorular bölümünden tüketici hakem heyetleri ve tüketici sözleşmeleri hakkında Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanan çeşitli soru ve cevaplara ulaşılabilir.

Tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılırken kullanılması gereken başvuru formu

örneğine <https://ticaret.gov.tr/tuketici/tuketici-hakem-heyetleri/basvuru-formlari> adresli internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.