



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

Sayı : 77002794-405

Konu : Usul ve Esaslar

.....VALİLİĞİNE
(Ticaret İl Müdürlüğü)

İlgi : a)26/4/2019 tarihli ve 43844610 sayılı yazımız.
b)16/07/2018 tarihli ve 35896936 sayılı yazımız.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 71'inci maddesi uyarınca Bakanlığımızca hazırlanan Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör Olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücretleri ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar ilgide kayıtlı yazımız ile Valiliklere gönderilmiştir.

Bu çerçevede, Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör Olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücretleri ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar' ın uygulaması ile ilgili olarak aşağıda belirtilen hususlara dikkat edilmesi önem arz etmektedir:

1- Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği'nin "Raportörün görev ve yetkileri" başlıklı 8'inci maddesinin birinci fıkrasında, "(1) Raportörlerin görev ve yetkileri şunlardır: ... (g) Tüketici hakem heyetinde başkan, üye ve raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve ücretlerine ilişkin işlemleri yapmak" hükmüne yer verilmiştir. Buna göre, uygulama birliğinin sağlanması amacıyla, yetkilendirilen tüketici hakem heyetlerinde görev yapmakta olan tüketici hakem heyeti raportörleri tarafından, çalıştıkları tüketici hakem heyetlerinde başkan, üye, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeli ve yetki alanlarındaki ilçelerde görev yapan irtibat personeline ödenecek huzur hakkı ve ücretleri ile bilirkişilik ücretlerine ilişkin ödeme bordrolarının düzenlenmesi ve söz konusu bordroların belirlenen dönemlerde tüketici hakem heyetleri tarafından buldukları yerdeki Ticaret İl Müdürlüklerine gönderilmesi gerekmektedir.



2- Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör Olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücretleri ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar' ın 1/1/2019 tarihinde yürürlüğe girdiği hususu dikkate alındığında, tüketici hakem heyetleri başkan, üye ve raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline önceki gösterge rakamları üzerinden Ocak, Şubat, Mart ve Nisan 2019 ayları için ödeme yapılmış ise arada doğacak olan farkların bordrolar düzenlenerek kendilerine ödenmesi durumu söz konusu olacaktır.

3- Tüketici hakem heyetlerinin yetki alanlarındaki ilçelerde görevlendirilen irtibat personeli ilgi (b)' de kayıtlı yazımızda yer verildiği üzere:

- Yetki alanında bulunan ilçelerle, yetkilendirilmiş tüketici hakem heyeti ve Bakanlığımız arasındaki koordinasyonu sağlamak;
- Yetki alanında bulunan ilçe kaymakamlıklarına yapılan başvurulara ilişkin olarak, tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılara bilgi vermek;
- Yetki alanında bulunan ilçe kaymakamlıklarına yapılan, tüketici uyuşmazlığına ilişkin başvuruların TÜBİS' e gecikmeksizin başvuru kaydını yapmak;
- Yetki alanında bulunan ilçe kaymakamlıklarına yapılan, tüketici uyuşmazlığına ilişkin başvuruların tüm evraklarını ve eklerini kayıt esnasında taramak ve TÜBİS' e aktarmak;
- Yetki alanında bulunan ilçelerde yaşanan uyuşmazlıklara ilişkin olarak, yetkilendirilmiş tüketici hakem heyetleri tarafından yapılan bilirkişi görevlendirmelerinde, tüketici hakem heyeti, bilirkişi ve tüketici arasındaki koordinasyonu sağlamak; bu bağlamda, bilirkişileri görevlendirilmeleri hakkında bilgilendirmek, malların tüketiciler tarafından bilirkişilere ve gerekirse yetkilendirilen tüketici hakem heyetine ulaştırılmasını sağlamak ve bilirkişi raporlarını tarayarak TÜBİS' e kaydetmek;
- Tüketici uyuşmazlığına ilişkin başvuruların başvuru sırasına göre, başvuruların yapıldığı kaymakamlıkta arşivlenmesini sağlamak,

işlerini yapmakla görevlendirilmiştir. Bu doğrultuda görevlendirilen irtibat personeline yetki alanındaki ilçede tüketici hakem heyetine başvuru yapıp yapılmadığına bakılmaksızın Ocak, Şubat, Mart ve Nisan 2019 ayları için geriye dönük olarak ödeme yapılması gerekmektedir. Bu kişilere yapılacak ödemelerin sadece bir kişiye aylık bir defaya mahsus olacak şekilde yapılması önem arz etmektedir.

4- Bilirkişilere yapılacak ödemelere tüketici hakem heyeti kararlarında yer veriliyor olması ve bu ödemelerin Kamu Alacağı Tahsilat Platformu (KATP) üzerinden Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı'na bildirilmesi sebebiyle geriye dönük fark ödenmesi veya düzeltme kararı verilerek ödeme yapılması mümkün değildir. Bu nedenle, yeni gösterge rakamlarının henüz karara bağlanmamış başvurular için uygulanması mümkün olup uygulamanın bu şekilde gerçekleştirilmesi gerekmektedir.

5- Ticaret İl Müdürlükleri tarafından yapılacak tüm ödemelerin kişilerin kendilerine ait banka hesaplarına yapılması zorunludur.

Uygulamanın bu doğrultuda yürütülmesini ve yazımızın ilinizde yetkilendirilmiş bulunan ilçe tüketici hakem heyetlerine de iletilmesini rica ederim.

e-imzalıdır.
Ahmet ERDAL
Bakan a.
Genel Müdür

Dağıtım: 81 İl Valiliği (Ticaret İl Müdürlükleri)



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

Sayı : 77002794-405

Konu : Kurumsal İnternet Sitelerinde Yer
Verilen Bilgilerin Güncellenmesi

..... VALİLİĞİNE
(Ticaret İl Müdürlüğü)

Bilindiği üzere, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan tüketiciler ile satıcı veya sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıkların hızlı, kolay ulaşılabilir ve tüketiciler açısından masrafsız şekilde çözümlenmesi amacıyla illerimizde ve yetkilendirilen ilçelerimizde Tüketici Hakem Heyetlerimiz faaliyetlerine devam etmektedirler.

Tüketici Hakem Heyetlerimizde görülen uyuşmazlıkların taraflarının herhangi bir hak kaybına uğramalarının önüne geçilebilmesi amacıyla kendilerine tüketici hukukuna ilişkin doğru ve güncel bilgilerin ulaştırılması büyük önem arz etmektedir. Bu kapsamda, Ticaret İl Müdürlüklerimizin ve Kaymakamlıklarımızın internet sitelerinde tüketici hakem heyetlerine ilişkin sayfaların incelenmesi neticesinde konuya ilişkin birbirinden farklı, eksik ya da güncel olmayan bilgilerin yer aldığı görülmüştür.

Bu çerçevede, bahsi geçen internet sitelerinde yer verilen bilgilendirmelerin asgari olarak Ek'te yer alan metni içerecek şekilde yeniden düzenlenmesinin ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 11'inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca düzenlenen başvuru formundan farklı olacak şekilde dilekçe örneklerine internet sitelerinde yer verilmemesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Bilgi edinilmesi ve yazımızın ilinizde bulunan ilçe kaymakamlıklarına da iletilmesi hususunda gereğini rica ederim.

e-imzalıdır.
Ahmet ERDAL
Bakan a.
Genel Müdür

Ekler: 1- Tüketici hakem heyetlerine ilişkin bilgilendirme metni (3 sayfa).
2- Başvuru formu örneği (1 sayfa).

Dağıtım:

Gereği:

81 İl Valiliğine (Ticaret İl Müdürlükleri)

Bilgi:

İçişleri Bakanlığına (İller İdaresi
Genel Müdürlüğü)



TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE İLİŞKİN BİLGİLENDİRME METNİ

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, 2019 yılı itibariyle şu şekildedir;

- 5.650 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetleri,
 - Büyükşehir statüsünde olan illerde 5.650 TL ile 8.480 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,
 - Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 8.480 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,
 - Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 5.650 TL ile 8.480 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,
- görevlidir.

8.480 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) 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://tuketici.ticaret.gov.tr/tuketici-sikayetleri/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://tuketici.ticaret.gov.tr/tuketici-sikayetleri/basvuru-formlari> adresli internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.