

Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin Bilgilendirme Metni

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 heyetlerinin görev alanını belirleyen parasal sınırlar nedir?

Tüketici hakem heyetlerinin görev alanını belirleyen başvuru sınırları tüketici uyuşmazlıklarının değerleri açısından her yıl Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından ilan edilen yeniden değerlendirme oranında tekrar belirlenmektedir. Bu kapsamda

2023 yılı için; (01.01.2023 tarihinden itibaren)

66.000 Türk Lirası altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe veya İl Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapılması zorunludur

2023 yılı için; (01.01.2023 tarihinden itibaren)

66.000 Türk Lirası ve üzerindeki uyuşmazlıkların karara bağlanması amacıyla tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

Söz konusu uyuşmazlıkların çözümü için 6502 sayılı Kanun'un 73/A maddesi kapsamında sırasıyla dava şartı arabuluculuk müessesesine ve tüketici mahkemelerine; tüketici mahkemeleri bulunmayan yerlerde ise asliye hukuk mahkemelerine başvurulması 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.ticaret.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.

Başvurularda, başvuru sahibinin adı, soyadı veya unvanı, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası ya da yabancı kimlik numarası, başvuru sahibinin tüketici olmaması durumunda ise vergi kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri ile varsa vekilinin adı, soyadı, vergi kimlik numarası ile adresi, uyuşmazlık konusu, 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. İl tüketici hakem heyetleri il sınırları içinde, ilçe tüketici hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen hakem heyeti yetkilidir.

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 başkanınca uygun görülmesi halinde bu süre uzatılabilir. İstenilen 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, dikkate alınarak, karar süresi en fazla **üç** 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 veya tüketicinin yerleşim yerinin 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 kullanılan başvuru formu örneğine <https://ticaret.gov.tr/tuketici/tuketici-hakem-heyetleri/basvuru-formlari> adresli internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.