

## TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ TARAFINDAN SIKÇA SORULAN SORULAR

### I- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN GÖREV ALANINA İLİŞKİN SORULAR

#### **1- Tüketici hakem heyetlerinin görev alanı nedir?**

*6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Kuruluş ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesi* uyarınca tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur.

*6502 sayılı Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici işlemi"* mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Söz konusu tanımla, daha önce yüksek yargı kararları ile mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanı dışında bırakılan *eser, taşıma, sigorta ve bankacılık sözleşmeleri* 6502 sayılı Kanun'un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanına alınmış olmaktadır.

*6502 sayılı Kanun'un, "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde,* değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu; bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacağı; belirtilen parasal sınırların her takvim yılı başından

itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanacağı ve bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsurunun dikkate alınmayacağı düzenlenmiştir. **Söz konusu parasal sınır 2016 yılında ilçe tüketici hakem heyetleri için 2.320 TL; il tüketici hakem heyetleri için 3.480 TL'dir.**

**Bu bağlamda tüketici hakem heyetlerine başvuruda belirleyici ve bir arada bulunması gereken unsurlar şunlardır:**

- **Uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamında bir tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik bir uygulamadan kaynaklanması diğer bir ifade ile uyuşmazlığın taraflarından birinin tüketici diğer tarafın ise satıcı ve/veya sağlayıcı olması,**
- **Uyuşmazlık konusunun her yıl belirlenen parasal sınırların altında kalmasıdır.**

Dolayısıyla aşağıdaki alanlar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmemektedir:

- 6502 sayılı Kanun'un 77 nci maddesinde düzenlenen cezai yaptırımlar,
- İdari yargı alanına giren uyuşmazlıklar,
- İhtiyati tedbirler,
- İhtiyati haciz,
- Delil tespiti,
- Aldatıcı reklam ve ilanlar,
- Bir seri ayıplı malın toplatılmasına ilişkin talepler.

Tüketici mevzuatından kaynaklanan her türlü uyuşmazlıkla ilgili **ihtiyati tedbir, ihtiyati haciz ve delil tespiti taleplerine**, parasal değerine bakılmaksızın, tüketici mahkemelerince bakılır ve bu mahkemelerce karara bağlanır.

**2- 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinin 1 inci fıkrasında geçen "değeri iki bin Türk Lirasının altında" ve "üç bin Türk Lirasının altında" ifadeleri "2000 TL"yi ve "3000 TL"yi kapsamakta mıdır?**

**6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde düzenlenen ve tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilmesine ilişkin limitleri belirleyen parasal sınırlar, her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında arttırılarak uygulanmaktadır. Söz konusu parasal sınır 2016 yılında ilçe tüketici hakem heyetleri için 2.320 TL; il tüketici hakem heyetleri için 3.480 TL'dir.**

**6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde "(...) değeri (...) Türk Lirasının altında" ifadesi kullanılmış olduğundan il ve ilçe tüketici hakem heyetleri Kanunun ilgili maddesi uyarınca belirlenen miktarın altındaki uyuşmazlıklar için görevlidirler. Diğer bir ifade ile 2016 yılı için, ilçe hakem heyetleri görev alanına 2.320 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar; il hakem heyetlerinin görev alanına 3.480 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar girmemektedir.**

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımlı yazımız gönderilmiştir.

### **3- Görevli hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihi mi karar tarihi mi esas alınmalıdır?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddesinde görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihindeki parasal sınırların esas alınacağı düzenlenmiştir.*

### **4- Mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükteyken verilmiş ancak uyuşmazlık konusu 1.272,19 TL'nin üzerinde bu nedenle delil niteliğinde olan kararlara konu uyuşmazlıklar hakkında tüketici hakem heyetlerine tekrar başvuruda bulunulabilir mi?**

6502 sayılı Kanun 28/05/2014 tarihinde yürürlüğe girmiş ve Kanun'un "Yürürlükten kaldırılan hükümler" başlıklı 86 ncı maddesi uyarınca 4077 sayılı Kanun yürürlükten kaldırılmıştır.

6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca hakem heyetlerinin bağlayıcı karar alma sınırları yükseltilmiş, hakem heyetlerinin delil niteliğinde karar verme yetkileri kaldırılmış ve madde uyarınca belirlenecek sınır değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacağı düzenlenmiştir. Söz konusu düzenleme usule ilişkin olduğu için Kanunun yürürlüğe girmesiyle birlikte bağlayıcılık kazanmış, gerek hakem heyetleri gerekse tüketici mahkemeleri tarafından uygulanmaya başlanmıştır.

Diğer taraftan, *Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde*, tüketicinin aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok hakem heyetine başvuramayacağı, aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğacağı; tüketicinin aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunması durumunda da karşı taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğacağı düzenlenmiştir.

Bahsi geçen Kanun ve Yönetmelik hükmünün birlikte uygulanması halinde mülga 4077 sayılı Kanun yürürlükteyken verilmiş ancak uyuşmazlık konusu 1.272,19 TL'nin üzerinde bu nedenle delil niteliğinde olan kararlara konu uyuşmazlıklar için bağlayıcı karar alınması mümkün olmayacak ve bu durum tüketici mağduriyetlerine yol açacaktır. Şöyle ki, Yönetmelik hükmü uyarınca, değeri 1.272,19 TL'nin üzerinde olan ve hakkında daha önce tüketici hakem heyetlerince delil niteliğinde karar verilmiş olan uyuşmazlıklar için tekrar tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulamayacak, diğer taraftan 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırların altında kalması durumunda, aynı uyuşmazlıklar için tüketici mahkemelerine de başvuruda bulunulması mümkün olmayacaktır.

*Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, mülga 4077 sayılı Kanun yürürlükte iken hakem heyetlerince verilen ve uyuşmazlık konusu 1.272,19 TL'nin üzerinde bu nedenle delil niteliğinde olan kararlara konu uyuşmazlıklardan, 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca her yıl belirlenen parasal sınırların altında kalanlarının, miktar yönünden görevli ve coğrafi olarak yetkili tüketici hakem heyetlerince tekrar görüşülüp bağlayıcı karar alınabileceği değerlendirilmektedir.*

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımlı yazımız gönderilmiştir.

**5- Başvuru dilekçesinde miktar olarak açıkça belirtilmişse asıl alacağa bağlı fer'i alacaklar (faiz, gecikme zammı vb) görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde dikkate alınacak mıdır?**

**6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde**, tüketici hakem heyetlerinin görev sınırları miktar itibariyle emredici hükümlerle belirlenmiş olup, hem tüketici hakem heyetlerine yapılabilecek başvuruların hem de tüketici hakem heyetlerince karara bağlanabilecek uyuşmazlıkların değerleri düzenlemiştir.

Bu bağlamda il ve ilçe tüketici hakem heyetlerine 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırların altındaki uyuşmazlıklar için başvuruda bulunabilecek olup, il ve ilçe tüketici hakem heyetleri tarafından verilecek kararların da 6502 sayılı Kanun'un 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırların altında olması gerekmektedir.

Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi tarafından verilen 03/12/2015 tarihli ve E. 2015/33889, K. 2015/35338 sayılı kararda, "6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68.maddesine göre (...) değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyük şehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Dava tarihi olan 2014 yılı itibariyle üç bin TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici mahkemesinde dava açılması zorunludur. Bu husus dava şartı olup, Tüketici Mahkemelerince re'sen dikkate alınması gerekir.

Somut olayda; davacı 2.842,73 TL asıl alacak, 629,46 TL işlemiş faiz ve 31,47 TL işlemiş faizin gider vergisi olmak üzere toplam 3.503,66 TL alacağın tahsili istemiyle icra takibinde bulunmuş ve icra takibinde de bu miktar üzerinden harç alınmıştır. Davalı borçlunun itirazı üzerine de harca esas dava değerini 3.503,66 TL göstermiş ve bu miktar üzerinden peşin harcı yatırmak suretiyle itirazın iptalini istemiştir. Hal böyle olunca dava değerinin 3.503,66 TL olduğunun kabulü gerekir. Dava değeri 3.503,66 TL olduğu için de uyuşmazlığın miktarı itibariyle tüketici mahkemesi görevlidir." ifadelerine yer verilmiştir.

**Yukarıda belirtilen Yargıtay kararı ve mevzuat hükümleri uyarınca, tüketici hakem heyetlerinin 6502 sayılı Kanun'un göreve ilişkin 68 inci maddesinin emredici hükümlerine uygun karar verebilmelerini teminen, görevli tüketici hakem heyetinin il hakem heyeti mi ilçe hakem heyeti mi olduğunun tespitinde başvuruda miktar olarak açıkça talep edilmiş olması halinde asıl alacak ile birlikte asıl alacağa bağlı fer'i alacakların (faiz, gecikme zammı vb.) toplamının dikkate alınması gerektiği değerlendirilmektedir.**

**6- Belirsiz alacaklara ilişkin yapılan başvurularda görevli tüketici hakem heyeti nasıl tespit edilir? Karar alma sırasında izlenecek usul ne olmalıdır?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde* başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvurularda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyuşmazlık değerinin ve talebin bulunmasının zorunlu olduğu düzenlenmiştir.

Ayrıca *Yönetmeliğin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde*, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlıkla ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlı olduğu belirtilmiş ve belirsiz alacak başvurularına ilişkin özel bir düzenleme öngörülmüştür. Bu bağlamda başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ile inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde tüketici hakem heyetlerince, başvuruda talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına karar verilebileceği ancak verilen kararın her halükarda 6 ncı maddede belirtilen parasal sınırlar dahilinde olması gerektiği düzenlenmiştir.

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, *alacağın veya talep sonucunun tam olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, hukuki ilişkinin ve asgari bir miktarın belirtilmesi ve fazlaya ilişkin hakların saklı tutulması şartıyla tüketici hakem heyetlerine belirsiz alacak başvurusunda bulunabileceği; söz konusu başvuruların ekinde başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belgelerin sunulmaması durumunda tüketici hakem heyetince karşı taraftan bilgi ve belge istenebileceği, değerlendirme sürecinde uyuşmazlık miktarının karşı tarafın vereceği cevap veya başvuru sahibinin daha sonradan sunacağı bilgi ve belgeler kapsamında tam olarak tespit edilmesi halinde başvuruda talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına karar verilebileceği ancak verilen kararın her halükarda Yönetmeliğin 6 ncı maddesinde belirtilen parasal sınırlar dahilinde olması gerektiği değerlendirilmektedir.*

Bu bağlamda:

*Başvuruda belirtilen meblağ il tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte başvurunun incelenmesi sırasında uyuşmazlık konusunun il tüketici hakem heyetinin görev alanına girdiği anlaşılıyorsa; il tüketici hakem heyeti tarafından görevsizlik kararı verilmesi ve tüketicinin başvurusunu il tüketici hakem heyetine yapması gerektiği;*

*Başvuruda belirtilen meblağ il tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte başvurunun incelenmesi sırasında uyuşmazlık konusunun tüketici mahkemesinin görev alanına girdiği anlaşılıyorsa; il tüketici hakem heyeti tarafından görevsizlik kararı verilmesi ve tüketicinin başvurusunu tüketici mahkemesine yapması gerektiği;*

*Başvuruda belirtilen meblağ il tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte başvurunun incelenmesi sırasında uyuşmazlık konusunun il tüketici hakem heyetinin görev alanına girdiği anlaşılıyorsa; il tüketici hakem heyeti tarafından uyuşmazlığın esası hakkında karar verebileceği değerlendirilmektedir.*

## 7- İkinci el mallara ilişkin uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?

6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin üçüncü kısmının birinci bölümünde düzenlenmiş olan **“Zamanaşımı” başlıklı 12 nci maddesinde**, Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğunun bir yıldan, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamayacağı düzenlenmiştir.

**Bu bağlamda ikinci el satışlarda malın teslimi tarihinden itibaren, taşınır mallarda bir yıl, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda üç yıl boyunca tüketiciler ile satıcı veya sağlayıcıların hak ve yükümlülükleri birinci el satışlardaki gibi olup, malın ayıplı olduğunun bilinerek alınmasını düzenleyen 10 uncu maddenin 3 üncü fıkrası saklıdır.**

## 8- Yabancılık unsuru içeren uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?

Bilindiği üzere, 6502 sayılı **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un “Kuruluşu ve görev alanı” başlıklı 66 ncı maddesinde** tüketici hakem heyetlerinin, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuş olduğu hüküm altına alınmıştır.

6502 sayılı Kanun'un **“Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde**, **“tüketici”** ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi; **“sağlayıcı”** kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, **“tüketici işlemi**, mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Diğer taraftan yabancılık unsuru içeren uyuşmazlıklarda kanunların yer bakımından uygulanması hususu da gündeme gelmektedir. Yer bakımından uygulama kanunların hangi coğrafi sınırlar içinde uygulanacağını belirlemekte olup, kanunların yer itibarıyla uygulanmasında mülklik ve şahsılık olmak üzere iki ilke bulunmaktadır. **Kanunların mülkiliği ilkesinde kanunlar, ait oldukları devletin ülkesinde bulunan vatandaş veya yabancı, gerçek veya tüzel kişi herkese uygulanır, buna karşılık ülke dışında uygulanmazlar. Kanunların şahsiliği ilkesinde ise kişi nereye giderse gütsin kendisine vatandaşı olduğu ülkenin kanunları uygulanır bulunduğu ülkenin kanunları uygulanmaz. Türk hukukunda karma sistem benimsenmiş olup, kural kanunların mülkiliği ilkesidir ve açıkça düzenlenmiş istisnai durumlarda kanunların şahsiliği ilkesi uygulanmaktadır.**

Nitekim 5718 sayılı Milletlerarası Özel Hukuk ve Usul Hukuku Hakkında Kanun'un **“Tüketici sözleşmeleri” başlıklı 26 ncı maddesinde**, tüketici sözleşmelerinin tarafların seçtikleri hukuka tabii olacağı ancak tüketicinin mutad meskeni hukukunun emredici hükümleri uyarınca sahip olduğu asgari korumanın saklı olduğu; tarafların hukuk seçimi yapmamış olması halinde, aynı maddede düzenlenen belli şartlar altında sözleşmeye tüketicinin mutad meskeni hukukunun uygulanacağı düzenlenmiştir.

Bu bağlamda TC vatandaşı olmayan bir tüketicinin Türkiye’de mukim bir satıcı ve/veya sağlayıcı ile yaşadığı uyuşmazlığın çözümü amacıyla tüketici hakem heyetine başvurabilmesi ve tüketici hakem heyeti tarafından bağlayıcı karar alınabilmesi mümkündür. Diğer taraftan TC vatandaşı olan bir tüketicinin yabancı bir ülkede mukim bir satıcı ve/veya sağlayıcı ile yaşadığı uyuşmazlığın çözümü amacıyla tüketici hakem heyetine başvurması durumunda, tüketici hakem heyetince alınacak kararın kanunların mülkiliği ilkesi gereğince bağlayıcı olmayacağı ve söz konusu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti görev alanına girmeyeceği değerlendirilmektedir.

### **9- İdari para cezalarının iptali talepleri tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?**

**6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Kuruluşu ve görev alanı” başlıklı 66 ncı maddesinde** tüketici hakem heyetlerinin, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuş olduğu hüküm altına alınmıştır.

Ayrıca 6502 sayılı Kanun’un **“Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde, “sağlayıcı”**, kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi, **“tüketici işlemi**, mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

**Herhangi bir idari para cezası uygulanması durumunda (hızlı geçiş sisteminin, trafik kurallarının ihlali gibi nedenlerle) 6502 sayılı Kanun’un yukarıda belirtilen hükümleri kapsamında cezayı uygulayan kurumun sağlayıcı; uygulanan idari para cezasının ise tüketici işlemi olduğunu kabul edebilmek mümkün olmadığından idari para cezalarının iptali taleplerinin tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediği değerlendirilmektedir.**

Diğer taraftan idari para cezaları ve bu cezalara karşı başvuru yolları kural olarak 5326 sayılı Kabahatler Kanunu’nda düzenlenmiş olup, aksi diğer kanunlarda öngörülmediği sürece idari yaptırım kararına karşı, kararın tebliği veya tefhimi tarihinden itibaren en geç onbeş gün içinde sulh ceza mahkemesine başvurulabilmesi mümkündür.

### **10- Kamu kurumları tarafından tüketicilere ihale yoluyla yapılan satışlardan kaynaklanan uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?**

İdarenin araç gereç alma, artık ihtiyaç duymadığı malları satma, taşıma, kiralama ve her çeşit yaptırma ile bayındırlık işlerine ilişkin sözleşmeleri, idari uygulamalarda ve yerleşik mahkeme kararlarında idarenin özel hukuk sözleşmeleri olarak kabul edilmektedir.

**6502 sayılı Kanun’un “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde “satıcı”**, kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan yada mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmış olduğundan, **tüketiciye**

*ihale yoluyla yapılan satışlarda kamu kurumlarının 6502 sayılı Kanun kapsamında satıcı tanımına girdiği değerlendirilmektedir.*

*Diğer taraftan idarenin, yapacağı veya gördüreceği işlerle, alım-satım, hizmet, yapım, kira, taşıma, bayındırlık işleri için isteklilerle kural olarak bir sözleşme yapmak zorunluluğu bulunmaktadır. İdare ile özel hukuk kişisi arasında yapılacak sözleşmenin akdedilecek yani taraflarca bütün konularında ve şartlarında ve bedelde karşılıklı anlaşarak imzalanacak hale gelmesi: hazırlık aşaması, ihale aşaması, ihalenin sözleşmeye bağlanması aşaması olmak üzere üç aşamada gerçekleşir. Bu bağlamda idarenin yaptığı sözleşmeler bakımından üç aşamanın söz konusu olduğunu söylemek mümkündür. İlk aşama sözleşmenin yapılması ile ilgili hazırlık aşaması, ikinci aşama sözleşme yapıldıktan veya uygulanmaya başlandıktan sonra erinceye kadar olan sözleşmenin yürürlükte bulunduğu aşama, üçüncü aşama ise sözleşmenin sona ermesinden sonraki aşamadır. Görevli yargı yeri ve görevli mahkeme bu üç aşamaya göre belirlenir.*

Sözleşme ister özel hukuk sözleşmesi, ister idari sözleşme olsun, genellikle sözleşmenin akdinden önceki hazırlık aşamasında ve sözleşmenin sona ermesinden sonraki aşamada çıkacak uyuşmazlıklardan doğan davalarda görevli yargı yeri idari yargıdır çünkü bu aşamalardaki çıkan uyuşmazlıklar, idarenin işlem ve eylemlerinden kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla bu işlem ve eylemlere karşı açılacak davalar, iptal ve tam yargı davalarıdır ve davaların çözüm yeri de idare mahkemeleridir.

Sözleşmenin yürürlükte bulunduğu aşamada görevli yargı yeri ve mahkemeyi belirlemek içinse sözleşmenin niteliğinin göz önünde bulundurulması gerekir ki bu bağlamda sözleşme, özel hukuk sözleşmesi ise görevli yargı yeri adli yargı, idari sözleşme ise görevli yargı yeri idari yargıdır.

*Yukarıda da belirtilmiş olduğu gibi, idarenin özel hukuk sözleşmelerinden kaynaklanmakla birlikte, sözleşmenin akdinden önceki hazırlık aşamasında ve sözleşmenin sona ermesinden sonraki aşamada çıkacak uyuşmazlıklarda görevli yargı yeri kural olarak idari yargıdır ve bu nedenle bu tip uyuşmazlıklar tüketici hakem heyeti görev alanına girmemektedir. Diğer taraftan idarenin özel hukuk sözleşmelerinin yürürlükte bulunduğu aşamada bir uyuşmazlık çıkması durumunda, değeri 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırlar altında kalan uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girdiği değerlendirilmektedir.*

### **11- Banka promosyonlarının başvuru konusu yapıldığı uyuşmazlıklar tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?**

Bilindiği üzere, banka promosyon ödemesinin hukuki dayanağını oluşturan protokollerin asli tarafları kural olarak kamu veya özel kurum ve kuruluşları ile banka şubeleridir. İlgili kurum ve kuruluşlar bu sözleşmeleri personeli yararına, banka şubeleri ise genel müdürlükleri adına yapmaktadır ve bu protokoller yapılacak maaş ödemesine istinaden, verilecek bankacılık hizmetleri ve promosyon adı altında sağlanan ek mali imkanları belirlemek amacıyla yapılmaktadır.

Benzer bir uyuşmazlık Yargıtay nezdinde de inceleme konusu olmuş, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 16/04/2012 tarihli ve E. 2012/6934 – K. 2012/10438 sayılı kararında "(...) dava konusu sözleşmenin Borçlar Kanununun 111. Maddesi gereğince üçüncü kişi yararına imzalanmış bir sözleşme olduğu ve üniversite personeli yönünden promosyon niteliği taşıdığı, dolayısıyla



uyuşmazlığın Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamına girmediği, genel mahkemelerce çözümlenmesi gerektiği anlaşılmaktadır” ifadelerine yer verilmiştir.

*Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, banka promosyonlarının başvuru yapıldığı uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediği ve genel mahkemelerce çözümlenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.*

**12- 6502 sayılı Kanun kapsamına giren uyuşmazlıklar nedeniyle alacaklı tüketici, satıcı veya sağlayıcı tarafından ilamsız icra takibine geçilmesi, yapılan itiraz nedeniyle söz konusu takibin durması, alacaklı tarafından itirazın iptali ile icra takibatının devamına ve icra inkar tazminatına karar verilmesi talebiyle tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulması durumunda, verilecek kararın kapsamı ne olmalıdır? Tüketici hakem heyetlerinin itirazın iptali ile icra takibinin devamına ve icra inkar tazminatına karar verme konusunda yetkileri var mıdır?**

6502 sayılı Kanun kapsamına giren tüketici uyuşmazlıkları nedeniyle alacaklı tüketici, satıcı veya sağlayıcılar tarafından ilamsız icra takibi başlatılması durumunda bu takiplere yapılacak itirazlara ilişkin usul ve esaslar **2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun “İlamsız takip” hakkındaki 62 ve devamı maddelerinde düzenlenmiştir.**

**2004 sayılı Kanunun “İtirazın iptali” başlıklı 67 nci maddesinin 1 inci fıkrasında**, takip talebine itiraz edilen alacaklının, itirazın tebliği tarihinden itibaren bir sene içinde mahkemeye başvurarak, genel hükümler dairesinde alacağının varlığını ispat suretiyle itirazın iptalini dava edebileceği; **2 nci fıkrasında**, 1 inci fıkra uyarınca açılan davalarda, borçlunun itirazının haksızlığına karar verilirse borçlunun; takibinde haksız ve kötü niyetli görülürse alacaklının; diğer tarafın talebi üzerine iki tarafın durumuna, davanın ve hükmolunan şeyin tahammülüne göre, red veya hükmolunan meblağın, yüzde yirmisinden aşağı olmamak üzere, uygun bir tazminatla mahkum edileceği; aynı maddenin **5 inci fıkrasında**, karar verilecek icra inkar tazminatı, kötü niyet tazminatı ve benzeri tazminatların tespitinde, takip talebinin veya davadaki talebin esas alınacağı düzenlenmiştir.

**Dolayısıyla, ilamsız icra takipleri esas olarak İcra ve İflas Kanunu'nun konusunu oluşturmaktadır ve ilamsız icra takiplerine yapılan itirazları inceleme ve aynı maddede öngörülen kötü niyet veya icra inkar tazminatına hükmetme yetkisi esas olarak mahkemelere verilmiştir. Tüketici hakem heyetlerinin yargı mercii diğer bir ifade ile mahkeme olmadıkları ise Anayasa Mahkemesi'nin 20/03/2008 tarihli, E. 2006/78, K. 2008/84 sayılı ve 31/05/2007 tarihli, E. 2007/53, K. 2007/61 sayılı kararları ile açıkça hükme bağlanmıştır.**

Diğer taraftan, 6502 sayılı Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan ve aynı Kanun'un “Başvuru” başlıklı 68 inci maddesinde düzenlenen parasal sınırlar içinde kalan tüketici uyuşmazlıklarının çözümü amacıyla tüketici, satıcı veya sağlayıcı tarafından tüketici mahkemelerine başvurulmadan önce tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulması ise yasal bir zorunluluktur. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 06/07/2006 tarihli, E. 2006/6760, K. 2006/11218 sayılı ve E. 2006/7971, K. 2006/11219 sayılı kararlarında ve Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin 09/05/2013 tarihli ve E. 2013/4376, K. 2013/7753 sayılı kararlarında bu zorunluk açıkça belirtilmiştir.

Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, 6502 sayılı Kanun'un “Başvuru” başlıklı 68 inci, 2004 sayılı Kanunun “İtirazın iptali” başlıklı 67 nci maddeleri ile Anayasa Mahkemesi'nin ve Yargıtay Hukuk Dairelerinin bahsi geçen kararları birlikte değerlendirildiğinde, **6502 sayılı**

*Kanun'dan kaynaklanan ve aynı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesi uyarınca belirlenen parasal sınırlar içinde kalan tüketici uyuşmazlıkları nedeniyle, alacaklı tüketici tarafından satıcı - sağlayıcı hakkında veya alacaklı satıcı - sağlayıcı tarafından tüketici hakkında ilamsız icra takibi başlatılması, yapılan itiraz nedeniyle söz konusu takibin durması, alacaklı tarafından somut uyuşmazlığın esastan çözümlenmesinin yanı sıra ilamsız icra takibine yapılan itirazın iptali ile takibin devamına ve icra inkar tazminatına karar verilmesi talebiyle tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulması durumunda:*

*Tüketici hakem heyetlerinin, kendilerine sunulan belgeler üzerinden inceleme yaparak ve gerekirse dosyayı uzman bilirkişiye havale ederek alacağın varlığı ve miktar yönünden uyuşmazlığın esası hakkında olumlu ya da olumsuz bir karar vermesi gerektiği; diğer taraftan mahkeme olmamaları nedeniyle itirazın iptali ile icra takibinin devamına ve icra inkar tazminatına karar verilmesi hususlarının tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmediği değerlendirilmektedir.* Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 18/03/2015 tarihli ve E. 2015/10571 ve K. 2015/8738 sayılı Kararında da bu husus açıkça belirtilmiştir.

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 31/12/2015 tarihli ve 12745045 sayılı dağıtımlı yazımız gönderilmiştir.

### **13- Elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talebiyle yapılan başvurular tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girmekte midir?**

*6502 sayılı Kanun'un "Kuruluş ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde* tüketici hakem heyetlerinin, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuş olduğu; *Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici işlemi"nin* mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade ettiği düzenlenmiştir.

Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinde, taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemlerle ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının, işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemeyeceği açıkça hüküm altına alınmıştır.

*Yukarıda belirtilen Kanun hükümleri uyarınca, 6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesiyle belirlenen parasal sınırların altında kalmak şartıyla, tüketiciler ile sağlayıcılar arasında, elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talebinden kaynaklanan uyuşmazlıkların tüketici hakem heyetlerinin görev alanına girdiği değerlendirilmektedir.*

**14- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmeyen başvurular için yapılacak işlem nedir? Görev alanı dışında kalan başvuruların görevli tüketici hakem heyetine veya ilgili kuruma gönderilmesi zorunluluğu var mıdır?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddesinin 5 inci fıkrasında tüketici hakem heyetlerinin görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorunda olduğu, görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların, tüketicinin başvuru yapabileceği yerler de belirtilerek başvuru sahibine iade edileceği düzenlenmiştir.*

Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların tüketiciye iadesi için tüketici hakem heyetine karar verilmesine gerek olmadığı, tüketici hakem heyeti başkanlığının üst yazısı ile başvurunun iade edilebileceği değerlendirilmektedir.

## **II- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YETKİ ALANINA İLİŞKİN SORULAR**

**15- Tüketici hakem heyetlerinin yetki alanı nedir? İkametgahı farklı yerde bulunan tüketicilerin başvuruları kabul edilmeli midir?**

*6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde, başvuruların tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabileceği düzenlenmiştir.*

Örneğin Yenimahalle / ANKARA'da ikamet eden bir tüketici Çankaya / ANKARA'da bulunan bir mağazan 2000 TL'lik bir alış veriş yapar ve satın almış olduğu maldan dolayı bir sorunla karşılaşırsa uyuşmazlığın çözümü amacıyla Çankaya İlçe Tüketici Hakem Heyetine veya Yenimahalle İlçe Tüketici Hakem Heyetine başvurabilecektir.

*Bu bağlamda tüketici işleminin yapıldığı yer ile tüketicinin ikametgahının bulunduğu yerin birbirinden farklı olması durumunda tüketici, ikametgahının bulunduğu yerdeki tüketici hakem heyetine başvuruda bulunabileceği gibi işlemin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine de başvurabilir. Başvurunun tüketici işleminin yapıldığı yerdeki hakem heyetine yapılması durumunda başvurunun kabul edilmesi yasal bir zorunluluktur.*

**16- Yetkili tüketici hakem heyetinin tespitinde "yerleşim yeri" nasıl belirlenir? Bir tüketicinin yazlığı, kışlığı gibi birden fazla yerleşim yeri olabilir mi?**

*6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Yetki alanı" başlıklı 7 inci maddesinde, başvuruların tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabileceği düzenlenmiştir.*

6502 sayılı Kanun'da "yerleşim yeri" kavramı tanımlanmamış olmakla birlikte, Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinde Kanun'da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı belirtilmiştir.

**“Yerleşim yeri” kavramı 4721 sayılı Türk Medeni Kanunu’nun 19 ila 22 inci maddeleri arasında düzenlenmiştir. 4721 sayılı Kanun’un “Tanım” başlıklı 19 uncu maddesinde, yerleşim yerinin bir kimsenin sürekli kalma niyetiyle oturduğu yer olduğu, bir kimsenin aynı zamanda birden çok yerleşim yeri olamayacağı ancak bu kuralın ticari ve sınai kuruluşlar hakkında uygulanmayacağı; “Yerleşim yerinin değiştirilmesi ve oturma yeri” başlıklı 20 nci maddesinde bir yerleşim yerinin değiştirilmesinin yenisinin edinilmesine bağlı olduğu; “Kurumlarda bulunma” başlıklı 22 nci maddesinde bir öğretim kurumuna devam etmek için bir yerde bulunmanın ya da eğitim, sağlık, bakım veya ceza kurumuna konulmanın, yeni yerleşim yeri edinme sonucunu doğurmayacağı hüküm altına alınmıştır.**

**Yukarıda belirtilen hükümler çerçevesinde yerleşim yerinin bir tüketicinin sürekli kalma niyetiyle oturduğu yer olduğu, bir tüketicinin aynı zamanda birden çok yerleşim yeri olamayacağı değerlendirilmektedir.**

### **17- Tüketici hakem heyetinin yetki alanına girmeyen başvurular için yapılacak işlem nedir? Yetki alanı dışında kalan başvuruların yetkili tüketici hakem heyetine veya ilgili kuruma gönderilmesi zorunluluğu var mıdır?**

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Görev alanı” başlıklı 6 ncı maddesinin 5 inci fıkrasında tüketici hakem heyetlerinin görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorunda olduğu, görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların, tüketicinin başvuru yapabileceği yerler de belirtilerek başvuru sahibine iade edileceği düzenlenmiştir.**

Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruların tüketiciye iadesi için tüketici hakem heyetince karar verilmesine gerek olmadığı, tüketici hakem heyeti başkanlığının üst yazısı ile başvurunun iade edilebileceği değerlendirilmektedir.

## **III- TÜKETİCİ TANIMINA VE TÜKETİCİ İŞLEMİNE İLİŞKİN SORULAR**

### **18- Tüketici kimdir?**

**6502 sayılı Kanun’un “Kapsam” başlıklı 2 nci maddesinde, Kanunun her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsadığı düzenlenmiştir. Söz konusu hüküm uyarınca bir işlemin veya uygulamanın 6502 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebilmesi için taraflardan birinin tüketici olması gerekmektedir.**

**6502 sayılı Kanun’un “Tanımlar” başlıklı 3 üncü maddesinde “tüketici” ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır. Dolayısıyla tüketici olarak kabul edilmekteki belirleyici unsur “ticari veya mesleki amaçlarla hareket etmemektir”.**

Bununla birlikte 6502 sayılı Kanun’da iki husus özel olarak düzenlenmiştir.

- **Kooperatifler kural olarak tüketici tanımı içine girmemekle birlikte, 6502 sayılı Kanun’un 39 uncu maddesi uyarınca, Kanunun “Konut finansmanı” başlıklı bölüm**

hükümlerinin uygulanmasında, *konut yapı kooperatiflerinin gerçek kişi ortakları tüketici olarak kabul edilmektedir.*

- 6502 sayılı Kanun'un "Paket tur sözleşmeleri" başlıklı 51 inci maddesinin 9 uncu fıkrasında, *ticari veya mesleki faaliyetleri çerçevesinde paket tur hizmetinden faydalanan kişiler de tüketici olarak kabul edilmektedir.*

Ayrıca sosyal amaçlı olup, *ticaretle iştigal etmeyen, kar amacı gütmeyen dernek, vakıf gibi tüzel kişiler ile apartman, site yöneticiliği yargı kararlarında tüketici olarak kabul edilmektedir.*

### **19- Kamu kurum ve kuruluşları tüketici midir?**

*6502 sayılı Kanun'un "Kapsam" başlıklı 2 nci maddesinde, Kanunun her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsadığı düzenlenmiştir. Bu bağlamda bir işlemin veya uygulamanın 6502 sayılı Kanun kapsamında değerlendirilebilmesi için taraflardan birinin tüketici olması gerekmektedir. "Tüketici" kavramı ise 6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.*

Söz konusu hükümler uyarınca, kamu yararını sağlamaya yönelik iş ve işlemler gerçekleştirilmekle birlikte kamu kurum ve kuruluşlarının özel hukuka dayalı mal ve hizmet alımlarında 6502 sayılı Kanun'da yapılan tüketici tanımına girmedikleri diğer bir ifade ile 6502 sayılı Kanun'la korunmaya muhtaç bir zayıf taraf olmadıkları değerlendirilmektedir. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 9/10/2007 tarihli ve E. 2007/6949, K. 2007/11861 sayılı kararında da kamu kurum ve kuruluşlarının tüketici olmadığı belirtilmiştir.

*Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde kamu kurum ve kuruluşlarının (üniversiteler, valilikler, kaymakamlıklar vb.) 6502 sayılı Kanun kapsamında tüketici olarak kabul edilemeyecekleri, bu nedenle özel hukuka dayalı mal ve hizmet alımlarında karşılaşılabilecekleri uyuşmazlıkların 6502 sayılı Kanun kapsamına girmediği ve tüketici hakem heyeti görev alanında olmadığı değerlendirilmektedir.*

### **20- Tüketici işlemi nedir?**

*6502 sayılı Kanun'un, "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici işlemi" mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlemi ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.*

Söz konusu tanımla, daha önce yüksek yargı kararları ile mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanı dışında bırakılan *eser, taşıma, sigorta ve bankacılık sözleşmeleri* 6502 sayılı Kanun'un dolayısıyla tüketici hakem heyetlerinin görev alanına alınmış olmaktadır.

## **IV-TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURU YAPILMASINA İLİŞKİN SORULAR**

### **21- Tüketici hakem heyetlerine şahsen başvuru zorunlu mudur? Posta yoluyla yapılan başvurular kabul edilmeli midir?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde:*

Başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvurularda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyuşmazlık değerinin ve talebin bulunmasının zorunlu olduğu;

Elektronik ortamda yapılan başvuruların e-devlet kapısı üzerinden veya Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılmasının zorunlu olduğu, bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulmasının, varsa bilgi ve belgelerin sisteme **yüklenmiş olmasının** ve yapılan başvurunun başvuru sahibi tarafından, güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalanmış olmasının gerektiği,

Güvenli elektronik veya mobil imza ile imzalanmamış başvuruların geçerli olabilmesi için sistem tarafından oluşturulan başvuru formunun çıktısının alınarak ıslak imza ile imzalandıktan sonra on beş gün içinde varsa bilgi ve belgelerle birlikte ilgili tüketici hakem heyetine posta yoluyla veya elden ulaştırılmasının gerektiği, aksi halde başvurunun işleme alınmayacağı düzenlenmiştir.

*Söz konusu hükümden de anlaşılacağı gibi tüketici hakem heyetlerine şahsen başvuru yapılması esastır ancak belli şartların sağlanması halinde e-devlet kapısı üzerinden veya Tüketici Bilgi Sistemi ile de başvuru yapılabilmek mümkündür.*

*Diğer taraftan e-devlet kapısı üzerinden veya Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılmış olan ve ancak güvenli elektronik veya mobil imza ile imzalanmamış başvurulardaki eksikliklerin posta yolu ile giderilebilmesinin mümkün olduğu göz önüne alındığında, tüketici hakem heyetlerine doğrudan posta yoluyla da başvuru yapılabileceği değerlendirilmektedir.*

### **22- Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde belirlenen şartları taşımayan başvurular kabul edilmeli midir?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde, başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvurularda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyuşmazlık değerinin ve talebin bulunmasının zorunlu olduğu düzenlenmiştir.*

*Bahsi geçen maddede tüketici hakem heyetine başvuruda bulunulabilmesi için bir dilekçede bulunması gereken hususlar **emredici biçimde** düzenlenmiştir. Bu bağlamda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin*

*bilgilerin, uyumsuzluk değerinin ve talebin bulunmadığı bir başvuruda tüketicinin başvurudaki eksikliklerin giderilmesi yönünde yazılı veya sözlü olarak uyarılması gerektiği, eksikliklerin giderilmemesi durumunda başvurunun işleme alınmaması gerektiği değerlendirilmektedir.*

### **23- Tüketici hakem heyetine yapılacak başvurularda başvuru ekinde uyumsuzluğu ispatlar bilgi ve belgelerin bulunması zorunlu mudur?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde başvurunun, uyumsuzluk konusunu içeren dilekçenin varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; başvurularda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyumsuzluk değerinin ve talebin bulunmasının zorunlu olduğu düzenlenmiştir.*

*Yukarıda belirtilen hüküm uyarınca, yapılacak başvurularda başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belgelerin başvuru sahibi tarafından tüketici hakem heyetine sunulması beklenmekle birlikte, başvuru ekinde başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belgelerin sunulması, başvurunun kabulü veya uyumsuzluğun karara bağlanması için zorunlu değildir. Bu bağlamda başvuruda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyumsuzluk miktarının ve talebin belirtilmesi gerekli ve yeterlidir.*

*Nitekim yapılan başvurularda çeşitli nedenlerle herhangi bir bilgi veya belge sunulmaması durumu göz önüne alınarak, Yönetmeliğin "Bilgi Belge İsteme Yetkisi" başlıklı 12 inci maddesinde tüketici hakem heyetlerine, uyumsuzluk konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilme yetkisi verilmiş; istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verileceği hüküm altına alınmıştır.*

### **24- Satıcı veya sağlayıcılar tarafından tüketiciler hakkında tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunulabilir mi?**

*6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı, "Başvuru" başlıklı 68 inci maddeleri ile Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kuruluş" başlıklı 5 inci "Görev alanı" başlıklı 6 ncı maddelerinde, 6502 sayılı Kanun'un uygulanmasından kaynaklanan ve aynı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinde düzenlenen parasal sınırların altında kalan tüketici uyumsuzluklarına ilişkin başvuruların, tüketici hakem heyetleri tarafından kabul edilmesinin yasal bir zorunluluk olduğu hükme bağlanmış ve bahsi geçen maddelerde tüketici, satıcı veya sağlayıcı ayrımı yapılmamıştır.*

*6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesine benzer şekilde, mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Tüketici Sorunları Hakem Heyeti" başlıklı 22 nci maddesinde de her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere o yıl için tespit ve ilan edilen parasal sınırın altında kalan uyumsuzluklar için tüketici hakem heyetlerine başvurunun zorunlu olduğu düzenlenmiştir. 4077 sayılı Kanun yürürlükteyken Yargıtay 13. Hukuk Dairesi tarafından 06/07/2006 tarihinde verilen E. 2006/6760, K. 2006/11218 sayılı ve E. 2006/7971, K. 2006/11219 sayılı kararlarda, 4077 sayılı Kanun'la belirlenen parasal sınır altında bulunan uyumsuzluklarda Tüketici Sorunları Hakem Heyetine başvuru zorunluluğu getirildiği ve başvuruda tüketici, satıcı, sağlayıcı ayrımı yapılmadığı belirtilmiştir. Nitekim Yargıtay 13. Hukuk*

Dairesi'nin 25/11/2008 tarihli ve E. 2008/7449, K. 2008/14015 sayılı kararında satıcı ve sağlayıcılar tarafından tüketiciler hakkında tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabileceği belirtilmiştir.

***Bu bağlamda satıcılar veya sağlayıcılar tarafından tüketici hakem heyetlerine başvuruda bulunabilmede belirleyici unsur, uyuşmazlığın 6502 sayılı Kanun kapsamında bir tüketici işleminden veya tüketiciye yönelik bir uygulamadan kaynaklanması diğer bir ifade ile uyuşmazlığın karşı tarafının tüketici olması ve uyuşmazlık konusunun her yıl belirlenen parasal sınırların altında kalmasıdır. Satıcılar veya sağlayıcılar tarafından tüketiciler hakkında yapılacak başvuruların tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgahının bulunduğu yerdeki hakem heyetine yapılabilmesi mümkündür.***

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 31/12/2015 tarihli ve 12745045 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

**25- Fatura adına düzenlenmemiş olmakla birlikte malın kullanıcısı veya hizmetin faydalanıcısı olan tüketici mal veya hizmetle ilgili olarak tüketici hakem heyetine başvurabilir mi?**

***6502 sayılı Kanun'un "Tanımlar" başlıklı 3 üncü maddesinde "tüketici" ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi ifade eder şeklinde tanımlanmış olup, "hareket etmek" ifadesi "edinmeyi, kullanmayı ve yararlanmayı" kapsamaktadır. Bu bağlamda, tüketici hakem heyetlerine "kullanan veya yararlanan" sıfatıyla başvuran tüketicilerin başvurularının değerlendirilmeye alınması gerekmektedir.***

Örneğin, Balıkesir'de yaşayan bir babanın Ankara'da üniversitede okuyan 20 yaşındaki kızına, Ankara'da satın almış olduğu akıllı telefonun ayıplı çıkması nedeniyle ortaya çıkan uyuşmazlığın çözümü amacıyla kızın Ankara'da işlemin yapıldığı yer hakem heyetine başvurabilmesi mümkündür.

Bununla birlikte, satıcı, sağlayıcı veya icra daireleri ile tüketiciler arasında sorun yaşanmasının önüne geçilmesi amacıyla, "kullanan veya yararlanan" sıfatıyla yapılan başvurular hakkında verilecek tüketici hakem heyeti kararlarında, ***"fatura başkası adına düzenlenmiş olmamakla birlikte başvuru sahibinin kullanan veya yararlanan sıfatıyla tüketici hakem heyetine başvuruda bulunduğu"*** belirtilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.



## **V- İNCELEME AŞAMASINA İLİŞKİN SORULAR**

### **26- Tüketici hakem heyetlerince uyuşmazlığın çözümü amacıyla karşı taraftan bilgi ve belge isteme zorunluluğu var mıdır?**

*6502 sayılı Kanun'un "İnceleme" başlıklı 69 uncu maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebileceği düzenlenmiştir. Söz konusu maddeler emredici olmamakla birlikte, tüketici hakem heyetlerince uyuşmazlığın çözümü amacıyla taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan bilgi ve belge istenmesine ilişkin genel kuralı belirleyen hükümlerdir.*

*6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin ilk iki fıkrasında, il ve ilçe tüketici hakem heyetlerince verilen kararların tarafları bağladığı ve söz konusu kararların 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirileceği hüküm altına alınmıştır.*

*Başvuru sahibinin başvuru dilekçesiyle, uyuşmazlığa ilişkin iddia ve görüşlerini tüketici hakem heyetine sunmuş olduğu göz önüne alındığında, hakkında bağlayıcı ve ilam niteliğinde bir karar verilmesinden önce karşı tarafa da uyuşmazlığa ilişkin görüşlerini tüketici hakem heyetine sunma hakkı tanınmasının hakkaniyetin bir gereği olduğu değerlendirilmektedir.*

Nitekim somut olayın karara bağlanmasından önce tüketici hakem heyeti tarafından karşı tarafa gönderilecek bilgi ve belge isteme yazısına verilecek cevapta, başvuru dilekçesinde tüketici hakem heyetine sunulmamış, sunulmamış veya sunulması atlanmış hususların karşı tarafça tüketici hakem heyetine sunulabilmesi mümkündür ve bu nedenle taraflardan bilgi ve belge istenmesi uyuşmazlığın çözümü açısından son derece önemlidir. Bu bağlamda daha önce benzer uyuşmazlıklar için aynı satıcı veya sağlayıcıya bilgi ve belge isteme yazısı gönderilmiş ve birbirine benzer cevaplar alınmış olsa dahi her somut olayın kendi içinde değerlendirilmesi gerektiğinden her uyuşmazlık için satıcı veya sağlayıcıya bilgi ve belge isteme yazısı gönderilmesi önem arz etmektedir.

*Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un 70 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında tarafların tüketici hakem heyeti kararlarına karşı, tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebileceği hüküm altına alınmıştır. Bu bağlamda tüketici hakem heyetleri tarafından verilen bütün kararlar tüketici mahkemesinin denetimine tabiidir. **Tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraza konu olması halinde, karşı tarafın görüşleri alınmadan uyuşmazlığın karara bağlanmış olmasının, kararın usul ve/veya esastan bozulmasına neden olabileceği ve bu durumun tüketicinin mağduriyetine yol açabileceği değerlendirilmektedir.***

*Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında:*

*Tüketici hakem heyetlerince verilen kararların bağlayıcı ve ilam niteliğinde olması nedeniyle, bir karar verilmesinden önce taraflara uyuşmazlığa ilişkin görüşlerini tüketici hakem heyetine sunabilme hakkı tanınmasının hakkaniyetin bir gereği olduğu,*

*Ayrıca tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraza konu olması halinde, karşı tarafın görüşleri alınmadan uyuşmazlığın karara bağlanmasının, kararın usul ve/veya esasları bozulmasına neden olabileceği,*

*Hususları göz önüne alındığında uyuşmazlıkların karara bağlanmasından önce taraflardan uyuşmazlığa ilişkin bilgi ve belge istenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.*

**27- Tüketici hakem heyetlerinin bilgi ve belge isteme yazılarına satıcı veya sağlayıcılar veya tüketiciler tarafından cevap verilmemesi durumunda verilecek kararın mahiyeti ne olmalıdır?**

*6502 sayılı Kanun'un "İnceleme" başlıklı 69 uncu maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum veya kuruluşlardan isteyebileceği düzenlenmiştir. Söz konusu maddeler emredici olmamakla birlikte, tüketici hakem heyetlerince uyuşmazlığın çözümü amacıyla taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan bilgi ve belge istenmesine ilişkin genel kuralı belirleyen hükümlerdir.*

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilgi ve belge isteme yetkisi" başlıklı 12 nci maddesinde ayrıca, istenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren taraflara en fazla otuz gün süre verileceği, talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanlığınca uygun görülmesi halinde bu sürenin uzatılabileceği, tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verileceği düzenlenmiştir.*

*Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, tüketici hakem heyetine yapılan bir başvuruya konu uyuşmazlığın çözümü amacıyla taraflardan bilgi ve belge istenmesi esas olup, tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından verilen süre içerisinde tarafların bilgi ve belge sunmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilmesi gerekmektedir.*

*Bu bağlamda, bilgi ve belge isteme yazısına cevap verilmemesi halinde başvuru ve ekindeki bilgi ve belgeler başvuruya konu iddiaları ispatlar nitelikte ise talebin kabulüne karar verilebileceği; başvuru ve ekinde başvuruya konu iddiaları ispatlar bilgi ve belge sunulmamış olması durumunda talebin reddine karar verilebileceği değerlendirilmektedir.*

**28- Hakem heyetlerinin bilgi ve belge isteme yazılarına cevap verilmemesi durumunda Ticaret İl Müdürlüklerince idari para cezası uygulanabilir mi?**

*6502 sayılı Kanunun "Denetim" başlıklı 75 inci maddesinde,*

*"(1) Bu Kanunun uygulanmasında, Bakanlık müfettişleri, gümrük ve ticaret denetmenleri ile Bakanlıkça görevlendirilecek personel, mal veya hizmet sunulan her yerde denetleme, inceleme ve araştırma yapmaya yetkilidir.*

*(2) Bu Kanun kapsamına giren hususlarda, yetkili ve görevli kişi veya kuruluşlara her türlü bilgi ve belgenin doğru olarak gösterilmesi veya istenmesi hâlinde belgelerin aslının veya onaylı kopyalarının verilmesi zorunludur." hükmü düzenlenmiştir.*

6502 sayılı Kanun'un "Denetim" başlıklı 75 inci maddesinin birinci fıkrasında, denetim yapmaya yetkili ve görevli kişiler; ikinci fıkrasında ise denetim kapsamında istenen bilgi ve belgelerin doğru olarak sunulması zorunluluğu açıkça düzenlenmiştir.

*Madde başlığında da açıkça düzenlenmiş olduğu üzere, söz konusu madde denetime hasredilmiş bir maddedir. Maddenin ikinci fıkrasında öngörülen, istenen bilgi ve belgelerin doğru olarak sunulması zorunluluğu denetim kapsamında istenecek bilgi ve belgeler için geçerlidir. Bu nedenle, hakem heyetleri tarafından uyuşmazlıkların çözümü amacıyla taraflardan istenilen bilgi ve belgelerin sunulmaması nedeniyle İl Müdürlükleri tarafından 6502 sayılı Kanun'un 75 inci maddesi gerekçe gösterilerek idari para cezası uygulanamayacağı değerlendirilmektedir.*

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

## **VI-KARAR AŞAMASINA İLİŞKİN SORULAR**

**29- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte 6502 sayılı Kanun'da düzenleme bulunmayan hallerde neye göre karar verilmelidir?**

*6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinin 1 inci fıkrasında, 6502 sayılı Kanun'da hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı düzenlenmiştir.*

**30- Tüketici hakem heyetinin görev alanına girmekle birlikte hem 6502 sayılı Kanun'da hem de başka kanunlarda düzenleme bulunan hallerde neye göre karar verilmelidir?**

*6502 sayılı Kanun'un "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinin 2 inci fıkrasında, taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olmasının, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanununun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemeyeceği düzenlenmiştir.*

**31- Tarafları aynı olan birden fazla tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen birden fazla uyuşmazlığın çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?**

Örneğin, aynı tüketici tarafından aynı bankadan çekilmiş 5 farklı banka kredisinin dosya masraflarının iadesi talebiyle yapılmış başvurular hakkında tek bir karar verilip verilemeyeceği hususu.

*Tüketici işlemlerinin farklı olması nedeniyle tarafları aynı olsa bile birden fazla tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen uyuşmazlıkların çözümünün tek bir kararla değil ayrı ayrı karara bağlanması gerektiği değerlendirilmektedir.*

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

**32- Tarafları aynı olan tek bir tüketici işlemi nedeniyle meydana gelen farklı uyuşmazlıkların çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?**

Örneğin, *bir bankadan çekilmiş tek bir banka kredisi* nedeniyle oluşmuş *dosya masrafı, ipotek fek ücreti, yeniden yapılandırma gibi üç uyuşmazlık* hakkında tek bir karar verilip verilemeyeceği hususu.

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde, aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlık için ayrı ayrı başvuru yapılması durumunda, uyuşmazlığın değerleri toplamının tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalması şartıyla, uyuşmazlıkların tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebileceği; aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlığın değerleri toplamının görev sınırını aşması durumuna uyuşmazlıklar hakkında ayrı ayrı karar verileceği düzenlenmiştir.*

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

**33- Tarafları farklı olan birden fazla tüketici işlemi nedeniyle tek bir dilekçe ile tüketici hakem heyetine başvuru yapılması durumunda uyuşmazlıkların çözümü tek bir başvuruda birleştirilerek karara bağlanabilir mi?**

Örneğin iki farklı tüketicinin aynı satıcı veya sağlayıcı hakkında 8 farklı tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıkların çözülmesi amacıyla tek bir dilekçeyle tüketici hakem heyetine başvuruda bulunması halinde tek bir karar verilip verilemeyeceği hususu.

*Tek bir dilekçe ile birden fazla tüketicinin aynı satıcı veya sağlayıcı hakkında başvuruda bulunması durumunda uyuşmazlığın taraflarının farklı olması nedeniyle her bir tüketici uyuşmazlığı için ayrı ayrı karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.*

Yukarıdaki örnek bağlamında uyuşmazlıkların çözümü için 8 farklı karar verilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

**34- 28/05/2014 tarihinden önce yapılmış ancak halen devam eden veya geçerli olan bir tüketici işlemi veya sözleşmesi hakkında mülga 4077 sayılı Kanun'a mı yoksa 6502 sayılı Kanun'a göre mi karar verilecektir?**

*6502 sayılı Kanun'un "Geçiş Hükümleri" başlıklı Geçici Madde 1'in 2 inci fıkrasında düzenlenen ana kural ve istisnaları uyarınca, 6502 sayılı Kanun'un yürürlük tarihi olan 28/05/2014'ten önce yapılmış olan tüketici işlemlerine, bunların hukuken bağlayıcı olup olmadıklarına ve sonuçlarına kural olarak mülga 4077 sayılı Kanun hükümlerine göre karar verilecektir.*

Örneğin 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce yapılmış bir eser sözleşmesi kapsamında üretilen PVC doğrama nedeniyle uyumsuzluk yaşanması ve uyumsuzluğun çözümü amacıyla hakem heyetine başvurulması durumunda, eser sözleşmelerinin mülga 4077 sayılı Kanun kapsamında olmaması nedeniyle hakem heyetleri tarafından görevsizlik kararı verilmesi ve tüketicilerin genel mahkemelere yönlendirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

*Diğer taraftan 28/05/2014 tarihinden önce yapılmış olan ve halen geçerli olan tüketici sözleşmelerinin 6502 sayılı Kanun'a aykırı olan hükümleri ise Kanun'un yürürlük tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.*

Örneğin 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce yapılmış ve halen devam eden bir devre mülk sözleşmesinin veya banka kredisi sözleşmesinin hukuken bağlayıcı olup olmadığına ve sonuçlarına kural olarak 4077 sayılı Kanun'a göre karar verilecek ancak sözleşmelerin 6502 sayılı Kanuna aykırı hükümleri yürürlük tarihinden itibaren uygulanmayacaktır.

*Aynı şekilde 6502 sayılı Kanun yürürlüğe girmeden önce yapılmış ve halen devam eden sözleşmeler için, 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği tarihten önce işlemeye başlamış hak düşürücü süreler ile zamana aşımı süreleri varsa ve bu süreler dolmamışsa, 6502 sayılı Kanun'da öngörülen sürelerin geçmesiyle hak düşürücü süre ve zamanaşımı süresi dolmuş olacaktır.*

Bu bağlamda, 6502 sayılı Kanun'un geçici maddesi gereğince, mülga 4077 sayılı Kanun uyarınca karara bağlanacak uyumsuzluklarda, hakem heyeti kararının "İnceleme ve Gerekçe" başlığı altında, "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Geçiş Hükümleri" başlıklı Geçici Madde 1 hükmünün 2 nci fıkrası uyarınca, somut uyumsuzluğun çözümünde mülga 4077 sayılı Kanun hükümlerinin uygulanmasının gerektiği anlaşılmaktadır" şeklinde bir ifadeye yer verilebileceği değerlendirilmektedir.

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımlı yazımız gönderilmiştir.

**35- Feragat, uzlaşma gibi nedenlerle başvuruya konu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce çözümlenmesi durumunda yapılacak işlem ne olmalıdır?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde*, başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve bu durumun ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi durumunda tüketici hakem heyeti tarafından, uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verileceği düzenlenmiştir.

*Diğer bir ifade ile tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce başvuruya konu uyuşmazlığın, feragat, uzlaşma gibi nedenlerle çözümlenmesi durumunda başvurunun işleminden kaldırılmaması, uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle tüketici hakem heyeti tarafından "karar verilmesine yer olmadığına" karar verilmesi gerekmektedir.*

Karar verilmesine yer olmadığına karar verilebilmesi için uyuşmazlığın çözümlendiğinin ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine sunulması gerekmektedir. Bilgi veya belge sunulmasının mümkün olmadığı durumlarda tüketici tarafından uyuşmazlığın çözümlendiğine dair bir dilekçenin tüketici hakem heyetine sunulmasının yeterli olduğu değerlendirilmektedir.

**36- Tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlar emsal olması bakımından uyuşmazlığın tarafı olmayan kişilere verilebilir veya internette ilan edilebilir mi?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde*, tüketici hakem heyeti kararlarının tarafları bağlayacağı ve kararların yalnızca verildiği uyuşmazlık için geçerli olacağı düzenlenmiştir. *Bu bağlamda tüketici hakem heyeti tarafından verilmiş bir kararın tek başına emsal karar olarak kabul edilemeyeceği dolayısıyla söz konusu kararların üçüncü kişilere verilmesinin veya internet sitesinde yayımlanmasının uygun olmayacağı değerlendirilmektedir.*

Diğer taraftan 1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun, "Avukatlığın amacı" başlıklı 2 inci, "İşlerin stajiyer veya sekreterle takibi, dava dosyalarının incelenmesi ve dosyadan örnek alma" başlıklı 46 ncı, "Örnek çıkarabilme ve tebligat yapabilme hakkı" başlıklı 56 ncı maddeleri uyarınca, avukatların ve stajyer avukatların, tüketici hakem heyetlerindeki başvuru dosyalarını inceleyebilmeleri ve vekaletname veya yetki belgesi sunan avukatların ilgili dosyalardan örnek alabilmeleri mümkündür.

**37- Tüketici hakem heyetleri kararlarında yapılan açık maddi hatalar düzeltilebilir mi?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın düzeltilmesi" başlıklı 27 nci maddesi* uyarınca, tüketici hakem heyeti kararlarında yer alan *tarafların kimlik bilgilerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklar, ifade ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar*, tüketici hakem heyetince *re'sen veya taraflardan birinin yazılı talebi üzerine* düzeltilebilir.

***Madde metninde düzeltmenin de tüketici hakem heyeti tarafından verilecek bir karar ile yapılması öngörülmüştür.*** Düzeltme kararı verildiği takdirde, düzeltilen hususlara ilişkin ek karar, tüketici hakem heyetinde bulunan nüshaların altına veya bunlara eklenecek ayrı bir kâğıda yazılır ve imzalanır. Düzeltme kararları on iş günü içinde taraflara tebliğ edilir ve talep edilmesi halinde taraflara verilmiş olan suretlere de düzeltme kararı yazılır ve imzalanır.

### **38- Tüketici hakem heyeti kararlarının imzalanmasında imza kaşesi kullanılabilir mi?**

Bilindiği üzere imza, bir kimsenin yazdığı bir yazı veya düzenlediği bir belge altına, o yazıyı veya belgeyi kendisinin yazdığını veya düzenlediğini onaylamak ve içeriğini kabul ettiğini belirtmek için koymuş olduğu ad ve işarettir.

***Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Karar tutanağı" başlıklı 24 üncü maddesinde,*** toplantıda alınan kararların, Yönetmeliğin Ek-2'sinde yer alan örneğe uygun olarak tutanağa geçirileceği ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanacağı düzenlenmiştir. Söz konusu hüküm uyarınca, tüketici hakem heyeti üyeleri düzenlenen karar tutanağını imzalamakla bu kararı onayladığını ve içeriğini kabul ettiğini belirtmiş olmaktadır.

***Diğer taraftan 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun "İmza atamayanların durumu" başlıklı 206 ncı maddesinde,*** imza atamayanların mühür veya bir alet ya da parmak izi kullanmak suretiyle yapacakları hukuki işlemleri içeren belgelerin senet niteliğini taşıyabilmesinin, noterler tarafından düzenleme biçiminde oluşturulmasına bağlı olduğu düzenlenmiştir.

***Dolayısıyla imza atmaya muktedir olan kişilerin imzasını el ile atması; imza atmaya muktedir olmayan kişilerin ise mühür veya bir alet ya da parmak izi kullanmak suretiyle işlem yapabilecekleri kural olarak kabul edilmiştir.*** Ancak bu şekilde yapılacak hukuki işlemleri içeren belgelerin senet niteliği taşıyabilmesi ise noterler tarafından düzenleme biçiminde oluşturulmasına bağlı kılınmıştır.

***Danıştay İdari Dava Daireleri Kurulu'nun E. 2012/2648 sayılı ara kararında,*** İdari Yargılama Usulü Kanunu'nun 24 ve 25 inci maddelerinin yürürlükte olduğu ve bu hükümlere göre de ***mahkeme kararlarında bulunacak imzanın ıslak imza olarak değerlendirildiği*** ve yerine 5070 sayılı Kanun'un 5 inci maddesinin 1 inci fıkrasına göre güvenli elektronik imza ile atılan imzanın aynı hukuki sonucu doğuracağı belirtilmiştir.

***Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, tüketici hakem heyeti kararlarının üyeler tarafından ıslak imza ile imzalamaları gerekmekte olup, imza kaşesi kullanılmasının mümkün olmadığı değerlendirilmektedir.***

### **39- Karar defteri kullanımına devam edilmekte midir?**

*“Karar defteri” kavramına mülga Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği’nin “Karar tutanağı” başlıklı 22 nci maddesinde yer verilmiş olup, söz konusu maddede, toplantıda görüşülen konuların ve alınan kararların en az iki nüsha olarak, toplantı sırasında tutanakla tespit edileceği, tutanağın başkan ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanacağı, bu nüshalardan birinin dosyasında muhafaza edileceği diğerinin ise sayfaları müteselsil sıra numaralı karar defterine yapıştirılarak il müdürlüğü veya kaymakamlık mührü ile mühürleneceği düzenlenmiştir.*

*Bununla birlikte Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği, 27/11/2014 tarihinde 1/8/2003 tarihli ve 25186 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Yürürlükten kaldırılan yönetmelik” başlıklı 32 nci maddesi ile yürürlükten kaldırılmıştır.*

*Yürürlükte bulunan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde “karar defteri” kavramına yer verilmemiş olup, kararların arşivlenmesi hususu “Karar tutanağı” başlıklı 24 üncü maddede düzenlenmiştir. Söz konusu madde uyarınca karar tutanağı toplantı tarihine ve gündem sırasına göre arşivlenecek ve onaylı bir örneği dosyasında muhafaza edilecektir.*

*Bu bağlamda karar tutanaklarının toplantı tarihine ve gündem sırasına göre klasörlenerek arşivlenmesinin gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmekte olup, karar defteri kullanılmasına gerek bulunmamaktadır.*

## **VII- KARARLARIN TEBLİĞİNE VE KARARDA TEBLİGAT VE BİLİRKİŞİ ÜCRETLERİNİN BELİRTİLMESİNE İLİŞKİN SORULAR**

**40- Tüketici hakem heyeti kararlarının taraflara tebliğinde izlenecek usul nedir? Kararların tebliği, adi posta ile mi, taahhütlü mektupla mı, iadeli taahhütlü mektupla mı, tebligatla mı yapılmalıdır?**

*6502 sayılı Kanun’un “Karar ve karara itiraz” başlıklı 70 inci maddesinin 2 inci fıkrasında, tüketici hakem heyeti kararlarının 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edileceği düzenlenmiştir.*

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Kararın tebliği” başlıklı 25 inci maddesinde, tüketici hakem heyeti kararlarının alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edileceği, tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligatın avukata yapılacağı, **kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesinin esas olduğu**, gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilen hüküm altına alınmıştır.*



**41- Tüketici hakem heyeti kararları taraflara elden tebliğ edilebilir mi? Bu durumda tebligat ücreti tüketici hakem heyeti kararında belirtilebilir mi?**

*6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 2 inci fıkrasında, tüketici hakem heyeti kararlarının 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre taraflara tebliğ edileceği düzenlenmiştir.*

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın tebliği" başlıklı 25 inci maddesinde, tüketici hakem heyeti kararlarının alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edileceği, tarafların temsiline avukatla yapılması halinde tebligatın avukata yapılacağı, kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesinin esas olduğu, gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılacağı hüküm altına alınmıştır.*

*Yukarıda bahsi geçen mevzuat hükümleri uyarınca, hakem heyetlerince verilen kararların taraflara elden ve imza karşılığı tebliğ edilmesinde mevzuata aykırı bir durum bulunmadığı değerlendirilmektedir.*

*Diğer taraftan 6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 7 inci fıkrası ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 31 inci maddesinde, tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedileceği aynı Yönetmeliğin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde, uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlandığı durumlarda, karşı tarafça ödenmesi gereken bilirkişi ve tebligat ücretinin kararda belirtileceği hüküm altına alınmıştır.*

*Tebligat ve bilirkişi ücretlerine kararda yer verilmesi gerektiğinden ve kararların taraflara taahhütlü mektupla tebliğ edilmesi esas olduğundan ayrıca kararın verilmesi aşamasında kararın elden tebliğ alınıp alınmayacağı bilinemeyeceğinden, elden tebliğ alınmış olan kararlarda da tebligat ve bilirkişi ücretlerine yer verilmesinde herhangi bir sakınca bulunmadığı değerlendirilmektedir.*

*Bu kapsamda, tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda satıcı veya sağlayıcı tarafından ödenmesi gereken tebligat ve bilirkişi ücretlerine hakem heyeti kararında yer verilmesi ve tebligat ücreti hesaplanırken uyuşmazlığın çözümü ile ilgili yapılan tüm yazışmaların dikkate alınması gerekmektedir.*

**42- Tüketici lehine olan ancak mülga 4077 sayılı Kanun'a göre karara bağlanacak uyuşmazlıklar için de tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsiline ilişkin karar verilecek midir?**

*Başvurunun ne zaman yapıldığına veya uyuşmazlığın hangi kanuna göre karara bağlandığına bakılmaksızın 28/05/2014 tarihinden sonra verilecek bütün hakem heyeti kararlarında bilirkişi ve tebligat ücretlerinin tahsiline ilişkin ifade bulunması gerektiği değerlendirilmektedir.*

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımlı yazımız gönderilmiştir.

**43- Kararda ödenmesi gereken bilirkişi ücretinin belirtilmesinde brüt miktar mı net miktar mı esas alınmalıdır?**

Kararda ödenmesi gereken bilirkişi ücretinin belirtilmesinde *brüt miktarın* esas alınması gerektiği değerlendirilmektedir.

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 07/07/2014 tarihli ve 1445671 sayılı dağıtımlı yazımız gönderilmiştir.

**44- Düzeltme kararı verilmesi durumunda söz konusu kararın tebliği için yapılacak tebligat masrafı hangi tarafa yükletilecektir?**

*6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 7 inci fıkrasında* tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedileceği düzenlenmiştir.

*6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 7 inci fıkrasında yapılan düzenlemenin amacı satıcı ve sağlayıcılar üzerinde caydırıcı bir etki yaratarak, tüketicilerin mağduriyetlerini gidermeye teşvik etmek, tüketicileri gereksiz yere tüketici hakem heyetlerine yönlendirmelerini engellemektir.*

*Diğer taraftan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili" başlıklı 31 inci maddesinde,* uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlığımızca karşılanacağı düzenlenmiştir.

*Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, tüketici hakem heyeti tarafından verilen bir kararda yapılan maddi bir hatanın düzeltilmesi amacıyla alınan düzeltme kararının taraflara tebliği için yapılacak tebligat masrafının Bakanlığımızca karşılanması gerektiği değerlendirilmektedir.*

**45- Başvuruya konu uyuşmazlığın karar verilene kadar çözümlenmesi durumunda, teknik veya özel görüş içeren bilirkişi raporları için ödenecek bilirkişi ücreti kim tarafından karşılanacaktır?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili" başlıklı 31 inci maddesinde, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlığımızca karşılanacağı düzenlenmiştir.*

**46- Tüketici hakem heyeti tarafından karar verilmeden önce, başvuruya konu uyuşmazlığın feragat, uzlaşma gibi nedenlerle çözümlenmesi ve karar verilmesine yer olmadığına karar verilmesi durumunda tebliğat ve bilirkişi ücretleri hangi tarafa yükletilecektir?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 inci maddesinde, başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve uyuşmazlığın konusuz kalması durumunda tüketici hakem heyeti tarafından "karar verilmesine yer olmadığına" karar verileceği düzenlenmiştir.*

Ayrıca bahsi geçen Yönetmeliğin "Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili" başlıklı 31 inci maddesinde, uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi veya uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi hallerinde tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin Bakanlığımızca karşılanacağı düzenlenmiştir.

## **VIII- TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE TEMSİLE VE AVUKATLIK İŞLEMLERİNE İLİŞKİN SORULAR**

**47- Tüketici hakem heyetlerinde tüketiciler yakınları tarafından temsil edilebilirler mi?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başvuru" başlıklı 11 inci maddesinde başvurunun, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılacağı; **başvurularda başvuru sahibinin adının, soyadının, TC Kimlik Numarasının, iletişim bilgilerinin**, şikayet edilene ilişkin bilgilerin, uyuşmazlık değerinin ve talebin bulunmasının zorunlu olduğu; "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 inci maddesinde, tüketici hakem heyetlerinde tarafların **avukatla** temsil edilebileceği düzenlenmiştir.*

*Bu bağlamda tüketici hakem heyetlerine başvurunun tüketici tarafından yapılması esas olmakla birlikte, tüketici hakem heyetlerinde tarafların avukatla da temsil edilebilmesi mümkündür.*

**48- Tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan başvurularda sunulan vekaletnamelerin sahip olması gereken zorunlu bir şekli şart var mıdır?**

*1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun "Örnek çıkarabilme ve tebligat yapabilme hakkı" başlıklı 56 ncı maddesinde, vekaletnamelerin Türkiye için tek tip olduğu, vekaletnamenin biçim ve içeriğinin Türkiye Barolar Birliği ile Türkiye Noterler Birliği tarafından hazırlanacağı düzenlenmiştir.*

*Ayrıca 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu'nun "Vekaletnamenin ibrazı" başlıklı 76 ncı maddesinde, avukatın açtığı veya takip ettiği dava ve işlerde, noter tarafından onaylanan ya da düzenlenen vekaletname aslını veya avukat tarafından onaylanmış aslına uygun örneğini, dava yahut takip dosyasına konulmak üzere ibraz etmek zorunda olduğu; diğer taraftan kamu kurum ve kuruluşlarının avukatlarına, yetkili amirleri tarafından usulüne uygun olarak düzenlenip verilmiş olan temsil belgelerinin de geçerli olduğu bu temsil belgelerinin ayrıca noterce onaylanmasına gerek olmadığı hüküm altına alınmıştır.*

*Yukarıda belirtilen hükümler çerçevesinde, tüketici hakem heyetlerine avukatlar tarafından tüketici vekili olarak yapılan başvurularda, başvuru ekinde noter tarafından onaylanan ya da düzenlenen vekaletnamenin aslının veya avukat tarafından onaylanmış aslına uygun örneğinin sunulması gerektiği değerlendirilmektedir.*

**49- Tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan başvuruların ve sunulan bilgi ve belgelerin ekinde bulunan vekaletnamelerde vekalet pulu ve/veya suret harcı bulunması zorunlu mudur?**

*"Vekalet pulu", 1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun "Stajiyerlere barolarca yapılacak yardım" başlıklı 27 nci maddesinde düzenlenmiş olup, maddenin 3 nci fıkrasında "Avukatlarca vekaletname sunulan merciler, pul yapıştırılmamış veya pulu noksan olan vekaletname ve örneklerini kabul edemez. Gerektiğinde ilgiliye on günlük süre verilerek bu süre içinde pul tamamlanmadıkça vekaletname işleme konulamaz" hükmü düzenlenmiştir.*

*"Suret Harçları" ise, 492 sayılı Harçlar Kanunu'nda alınması öngörülen harçlardan biri olup, Kanun'un "Harçdan müstesna işlemler" başlıklı 13 üncü maddesinde, "Yetkili makamların isteyecekleri ilam ve sair evrak suretleri"nin harçtan müstesna olduğu düzenlenmiştir. Diğer taraftan avukatların tasdik ettiği vekaletname suretlerinden, tasdikli fotokopiler dahil, alınacak suret harçları ise aynı Kanun'un 1 sayılı Tarifesinde "D) Diğer yargı harçları (Müşterek Kısım)" "I-Suret harçları" başlığı altında düzenlenmiştir.*

*Yukarıda yer alan mevzuat hükümleri birlikte değerlendirildiğinde, tüketici hakem heyetlerine avukat vasıtasıyla yapılan müracaatların ekinde bulunan vekaletnamelerde, vekalet pulunun bulunmasının zorunlu olduğu diğer taraftan, tüketici hakem heyetlerinin yargı mercii olmamaları nedeniyle aynı vekaletnameler için suret harcının ödenmesine gerek bulunmadığı değerlendirilmektedir.*

*Diğer taraftan aynı avukat tarafından aynı dosya için farklı zamanlarda birden fazla belge ibraz edilmek istenmesi durumunda, dosyaya vekalet pulu yapıştırılmış tek bir vekaletname sunulmuş olmasının yeterli olduğu değerlendirilmektedir.*

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 01/04/2015 tarihli ve 6987866 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

### **50- Avukatlar ve stajyer avukatlar tüketici hakem heyetlerinde görülmekte olan uyuşmazlıkların dosyalarını inceleyebilirler mi?**

*1136 sayılı Avukatlık Kanunu'nun, "Avukatlığın amacı" başlıklı 2 inci maddesinde, yargı organlarının, emniyet makamlarının, diğer kamu kurum ve kuruluşları ile kamu iktisadi teşebbüslerinin, özel ve kamuya ait bankaların, noterlerin, sigorta şirketlerinin ve vakıfların, avukatlara görevlerinin yerine getirilmesinde yardımcı olmak zorunda olduğu, kanunlarındaki özel hükümler saklı kalmak kaydıyla, bu kurumların avukatın gerek duyduğu bilgi ve belgeleri avukatın incelemesine sunmakla yükümlü olduğu ancak bu belgelerden örnek alınmasının vekaletname ibrazına bağlı olduğu düzenlenmiştir.*

*Aynı Kanun'un "İşlerin stajyer veya sekreterle takibi, dava dosyalarının incelenmesi ve dosyadan örnek alma" başlıklı 46 ncı maddesinde, Avukatın veya stajyerin, vekaletname olmaksızın dava ve takip dosyalarını inceleyebileceği, bu inceleme isteğinin ilgililerce yerine getirilmesinin zorunlu olduğu ancak vekâletname ibraz etmeyen avukata dosyadaki kağıt veya belgelerin örneğinin veya fotokopisinin verilemeyeceği; "Örnek çıkarabilme ve tebligat yapabilme hakkı" başlıklı 56 ncı maddesinde, avukatların veya avukatlık ortaklığının başkasını tevkil etme yetkisini haiz oldukları bütün vekâletnamelerini kapsayacak şekilde bir başka avukata veya avukatlık ortaklığına vekâletname yerine geçen yetki belgesi verebileceği ve bu yetki belgesinin vekâletname hükmünde olduğu düzenlenmiştir.*

*Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca, avukatların ve stajyer avukatların tüketici hakem heyetlerindeki başvuru dosyalarını inceleyebilecekleri, vekaletname veya yetki belgesi sunan avukatların ilgili dosyalardan gerekli bilgi ve örnekleri alabilecekleri, diğer taraftan sunulan vekaletnamelerde baro pulunun bulunmasının zorunlu olduğu değerlendirilmektedir.*

### **51- Tüketici hakem heyetleri karşı taraf avukatlık ücretine hükmedebilir mi?**

*6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz başlıklı" 70 inci maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 ncı maddesinde, tüketici hakem heyetlerinde tarafların avukatla temsil edilebileceği ancak, tüketici hakem heyetleri tarafından lehine karar verilen tarafın avukatına vekalet ücreti ödenmesine karar verilmeyeceği açıkça düzenlenmiştir.*

*Diğer bir ifadeyle bir avukatın tüketici hakem heyetinde bir tüketiciiyi, satıcı veya sağlayıcıyı vekaleten temsil etmesi mümkün olmakla birlikte, uyuşmazlığın müvekkili lehine sonuçlanması durumunda tüketici hakem heyeti tarafından karşı taraf avukatlık ücretine karar verilmesi mümkün değildir.*

**52- Tüketici hakem heyeti tarafından tüketici lehine verilen bir karara karşı açılan itiraz davasında, tüketici hakem heyeti kararının iptal edilmesi durumunda tüketici aleyhine tüketici mahkemesi tarafından hükmedilecek karşı taraf avukatlık ücreti ne olmalıdır?**

Bilindiği üzere, mahkemelere yansıyan ve tarafların avukatla temsil edildiği uyuşmazlıklarda, uyuşmazlığın lehine sonuçlandığı tarafın avukatına ödenmek üzere karşı taraf avukatlık ücretine hükmedilmektedir.

Tüketici mahkemelerinde hükmedilecek karşı taraf avukatlık ücretine ilişkin olarak **6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin 6 ncı fıkrasında özel bir hüküm öngörülmüş, tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nisbi tarife üzerinden vekalet ücretine hükmedileceği** düzenlenmiştir.

Söz konusu hükmün konulmasındaki amaç, tüketicinin hak arama yollarına başvurmalarını özendirmek ve tüketici hakem heyetleri tarafından tüketici lehine verilen bir kararın itiraz üzerine tüketici mahkemesi tarafından iptal edilmesi durumunda, karşı tarafın avukatına ödenecek ücreti asgari seviyede tutarak tüketicilerin daha fazla mağdur olmalarının önüne geçmektir.

***Diğer taraftan mahkemelerde, tüm hukuki yardımlarda, taraflar arasındaki uyuşmazlığı sonlandıran her türlü merci kararlarında ve ayrıca kanun gereği mahkemelerce karşı tarafa yükletilmesi gereken avukatlık ücretlerinde esas alınacak maktu tutarlar ve nisbi oranlar, 1136 sayılı Avukatlık Kanunu uyarınca Türkiye Barolar Birliği tarafından her yıl hazırlanan ve Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi”nde belirlenmektedir.***

Bu bağlamda **28 Aralık 2013 tarihli ve 28865 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren ve 2014 yılı için geçerli olan “Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi” ile 31 Aralık 2014 tarihli ve 29222 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren ve 2015 yılı için geçerli olan “Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi”nin** avukatlık ücretlerinin oran ve miktarlarını gösteren ekinin ikinci kısmının birinci bölümünde, tüketici mahkemelerinde görülen kredi taksitlerinin veya faizinin uyarlanması davaları için ödenecek maktu avukatlık ücretinin 750 TL olduğu; ikinci kısmın ikinci bölümünde tüketici mahkemelerinde takip edilen davalar için ödenecek maktu avukatlık ücretinin 750 TL olduğu düzenlenmiştir. Aynı tebliğlerin avukatlık ücretinin tespitinde uygulanacak nisbi oranları belirleyen üçüncü kısmında ise avukatlık ücretinin belirlenmesinde uyuşmazlık konusunun ilk 30.000 TL’si için uyuşmazlık konusunun %12’sinin esas alınacağı düzenlenmiştir.

Benzer şekilde **21 Aralık 2015 tarihli ve 29569 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren ve 2016 yılı için geçerli olan “Avukatlık Asgari Ücret Tarifesi”nin** avukatlık ücretlerinin oran ve miktarlarını gösteren ekinin ikinci kısmının birinci bölümünde, tüketici mahkemelerinde görülen kredi taksitlerinin veya faizinin uyarlanması davaları için ödenecek maktu avukatlık ücretinin 900 TL olduğu; ikinci kısmın ikinci bölümünde tüketici mahkemelerinde takip edilen davalar için ödenecek maktu avukatlık ücretinin 900 TL olduğu düzenlenmiştir. Aynı tebliğin avukatlık ücretinin tespitinde uygulanacak nisbi oranları belirleyen üçüncü kısmında ise avukatlık ücretinin belirlenmesinde uyuşmazlık konusunun ilk 35.000 TL’si için uyuşmazlık konusunun %12’sinin esas alınacağı hüküm altına alınmıştır.

**Belirtilen Kanun ve Tebliğ hükümleri uyarınca tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraz konusu olması ve uyuşmazlığın tüketici aleyhine sonuçlanması durumunda tüketici aleyhine hükmedilmesi gereken avukatlık ücretinin nisbi tarife üzerinden hesaplanması; uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlanması durumunda satıcı veya sağlayıcı aleyhine hükmedilmesi gereken avukatlık ücretinin maktu ücret olması gerektiği değerlendirilmektedir.**

Bununla birlikte, 6502 sayılı Kanun'un "Tüketici mahkemeleri" başlıklı 73 üncü maddesinin 8 inci fıkrası uyarınca Bakanlığımıza gönderilen mahkeme kararlarının incelenmesinden:

- i- **Tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraz konusu olduğu ve uyuşmazlığın tüketici aleyhine sonuçlandığı durumlarda tüketiciye yükletilen karşı taraf avukatlık ücretinin nisbi tarife üzerinden hesaplanmadığı, maktu tarife üzerinden veya uyuşmazlık miktarı kadar karşı taraf avukatlık ücretine hükmedildiği anlaşılmaktadır.**
- ***Tüketici aleyhine nisbi tarife üzerinden karşı taraf avukatlık ücretine hükmedilmesi gerekirken maktu tarife üzerinden karşı taraf avukatlık ücretine hükmedildiğine ilişkin örnekler:***

Bandırma 2. Asliye Hukuk Mahkemesi'nin Tüketici Mahkemesi sıfatıyla vermiş olduğu 30/04/2015 tarihli ve E. 2014/631 – K. 2015/201 sayılı kararda, Bandırma Tüketici İlçe Hakem Heyeti'nin tüketici lehine vermiş olduğu karar, sağlayıcının itirazı üzerine iptal edilmiş olup, uyuşmazlık konusunun 972,33 TL olması nedeniyle, tüketici aleyhine hükmedilmesi gereken karşı taraf avukatlık ücreti 116,68 TL (972,33 TL'nin % 12'si) olması gerekirken 750 TL maktu avukatlık ücretine hükmedilmiştir.

Manisa 3. Asliye Hukuk Mahkemesi'nin Tüketici Mahkemesi sıfatıyla vermiş olduğu 27/03/2015 tarihli ve E. 2014/1333 – K. 2015/185 sayılı kararda, Şehzadeler Tüketici İlçe Hakem Heyeti'nin tüketici lehine vermiş olduğu karar, sağlayıcının itirazı üzerine iptal edilmiş olup, uyuşmazlık konusunun 970 TL olması nedeniyle, tüketici aleyhine hükmedilmesi gereken karşı taraf avukatlık ücreti 116,4 TL (970 TL'nin % 12'si) olması gerekirken 750 TL maktu avukatlık ücretine hükmedilmiştir.

- ***Tüketici aleyhine nisbi tarife üzerinden karşı taraf avukatlık ücretine hükmedilmesi gerekirken uyuşmazlık miktarı kadar karşı taraf avukatlık ücretine hükmedildiğine ilişkin örnekler:***

Senirkent Asliye Hukuk Mahkemesi'nin Tüketici Mahkemesi sıfatıyla vermiş olduğu 15/10/2015 tarihli ve E. 2014/37 – K. 2014/67 sayılı kararda, Senirkent Tüketici İlçe Hakem Heyeti'nin tüketici lehine vermiş olduğu karar, sağlayıcının itirazı üzerine iptal edilmiş olup, uyuşmazlık konusunun 151,10 TL olması nedeniyle, tüketici aleyhine hükmedilmesi gereken karşı taraf avukatlık ücreti 18,132 TL (151,10 TL'nin % 12'si) olması gerekirken 151 TL karşı taraf avukatlık ücretine hükmedilmiştir.

Sivas 2. Asliye Hukuk Mahkemesi'nin Tüketici Mahkemesi sıfatıyla vermiş olduğu 12/02/2015 tarihli ve E. 2014/882 – K. 2015/72 sayılı kararda, Zara Tüketici İlçe Hakem Heyeti'nin tüketici lehine vermiş olduğu karar, sağlayıcının itirazı üzerine iptal edilmiş olup,

uyuşmazlık konusunun 150 TL olması nedeniyle, tüketici aleyhine hükmedilmesi gereken karşı taraf avukatlık ücreti 18 TL (151,10 TL'nin % 12'si) olması gerekirken 150 TL karşı taraf avukatlık ücretine hükmedilmiştir.

- ii- **Diğer taraftan tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraz konusu olması ve uyuşmazlığın yine tüketici lehine sonuçlanması durumunda, satıcı veya sağlayıcıya yükletilmesi gereken karşı taraf avukatlık ücretinin, Avukatlık Asgari Ücret Tarifesinin avukatlık ücretlerinin oran ve miktarlarını gösteren ekinin ikinci kısmının birinci ve ikinci bölümleri uyarınca, maktu tarife üzerinden (2014 ve 2015 yılı için 750 TL, 2016 yılı için 900 TL) belirlenmesi gerekirken tüketici avukatı lehine uyuşmazlık miktarı kadar avukatlık ücretine hükmedildiği anlaşılmaktadır.**
- iii- **Benzer bir şekilde, tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici aleyhine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tüketici hakem heyeti kararının tüketici mahkemesinde itiraz konusu olması ve uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlanması durumunda, satıcı veya sağlayıcıya yükletilmesi gereken karşı taraf avukatlık ücretinin, Avukatlık Asgari Ücret Tarifesinin avukatlık ücretlerinin oran ve miktarlarını gösteren ekinin ikinci kısmının birinci ve ikinci bölümleri uyarınca, maktu tarife üzerinden (2014 ve 2015 yılı için 750 TL, 2016 yılı için 900 TL) belirlenmesi gerekirken tüketici avukatı lehine uyuşmazlık miktarı kadar avukatlık ücretine hükmedildiği anlaşılmaktadır.**

6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinde tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği kararların kesin olduğu hüküm altına alınmış olduğundan, tüketici mahkemesi kararlarında yer alan karşı taraf avukatlık ücretleri aleyhine bir üst mahkemeye başvurulması mümkün bulunmamakta ve bu durum tüketicilerin ve tüketici temsilcisi avukatların mağduriyetlerine neden olmaktadır.

***Bu bağlamda, 6502 sayılı Kanun'un "Tüketici mahkemeleri" başlıklı 73 üncü maddesinin 8 inci fıkrası uyarınca tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı yapılan itiraz sonucu verilen kararların, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilmesi yasal bir zorunluluk olduğundan, ilgili hüküm uyarınca hakem heyetlerinize gönderilen kararlardan, 6502 sayılı Kanun'un "Karar ve karara itiraz" başlıklı 70 inci maddesinin avukatlık ücretine ilişkin 6 ncı fıkrasının, tüketici mahkemeleri tarafından uygulanmadığının tespit edilmesi halinde söz konusu düzenlemeden tüketici mahkemelerinin bilgilendirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.***



## **IX-TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKAN VE ÜYELERİNE İLİŞKİN SORULAR**

**53-Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nde belirlenen şartları taşıyıp taşımadıklarının ve görev sürelerinin takibi nasıl yapılmalıdır? Bir üyenin Yönetmelikte belirlenen şartları taşımadığının anlaşılması durumunda yapılması gereken işlem nedir?**

*Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci, "Üyelerde aranacak şartlar" başlıklı 9 uncu ve "Tüketici örgütleri temsilcisinin tespiti" başlıklı 10 uncu maddelerinde, hakem heyeti başkan ve üyelerinin görevlendirilmesine veya seçimine ilişkin yeni şart ve usuller düzenlenmiştir.*

Tüketici hakem heyeti üyelerine ilişkin olarak Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği ile öngörülen yeni şart ve usullere göre, henüz yeni üye görevlendirilmesi ve/veya tüketici örgütü tarafından yeni üye seçimi yapılmamış olan hakem heyetlerinde;

- *Tüm üyelerin, en az dört yıllık fakülte mezunu olması şartının kontrol edilmesi; dört yıllık fakülte mezunu olma şartını taşıyan üye bulunamayan yerlerde, üyelerin illerde yüksekokul veya lise, ilçelerde ise en az ilköğretim mezunları arasından görevlendirilmesi; denkliği Yüksek Öğretim Kurulu ya da Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olanların da üye olarak görevlendirilmesi veya seçilmesi;*
- *Satıcı veya sağlayıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, ilçe hakem heyetlerinde, esnaf veya sanatkârı temsilen tüketici hakem heyetinde yer alacak üyenin ilçelerde en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odası tarafından görevlendirilmesi;*
- *Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyeliklerin, 9 uncu maddede belirtilen şartları taşıyan devlet memurları arasından illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından görevlendirme yapılarak tamamlanması;*
- *Tüketici hakem heyetlerinde tüketici örgütlerini temsilen görev yapacak üyelerin Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nde belirlenen yeni şart ve usullere göre belirlenmesi;*

gerekmektedir.

*Yürürlükten kalkan Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği'ne göre görevlendirilmiş veya seçilmiş olan üyelerden 27/11/2014 tarihinde yürürlüğe giren Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'ne göre üyelik şartlarını kaybeden üyelerin görevlerinin son bulacağı; yeni üyelerin yürürlükte bulunan yönetmelikle belirlenen şartlara göre görevlendirilmeleri veya seçilmeleri gerektiği ve görev sürelerinin 3 yıl olacağı değerlendirilmektedir.*

*Diğer taraftan yürürlükten kalkan Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Yönetmeliği'ne göre görevlendirilmiş veya seçilmiş olan ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin yukarıda*

**belirtilen maddelerle düzenlenen üyelik şartlarını taşıyan ve 2 yıllık görev süresi devam eden tüketici hakem heyeti üyelerinin görev sürelerinin de 2 yıl olarak kabul edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.**

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 31/12/2014 tarihli ve 4950891 sayılı dağıtımlı yazımız gönderilmiştir.

#### **54- İlgili kurum ve kuruluşlardan tüketici hakem heyeti üyesi görevlendirilmemesi halinde izlenecek yol ne olmalıdır?**

**6502 sayılı Kanun'un "Kuruluşu ve görev alanı" başlıklı 66 ncı maddesinde ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinde,** başkanlığı illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyetinin; belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye; baronun mensupları arasından görevlendireceği bir üye; satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcı veya sağlayıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odaları birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye; tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçeceği bir üye olmak üzere, başkan dâhil beş üyeden oluşacağı, başkan ve üyelerin yedeklerinin de ilgili kurum ve kuruluşlarca ayrıca belirleneceği düzenlenmiştir.

**Söz konusu madde uyarınca tüketici hakem heyetinde görev yapması için ilgili kurum veya kuruluşlardan üye görevlendirilmediği durumlarda tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamaması riskiyle karşı karşıya kalınabilecektir. Söz konusu riskin önüne geçilebilmesini teminen Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında, tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyeliklerin, Yönetmeliğin "Üyelerde aranacak şartlar" başlığı altında düzenlenen 9 uncu maddesinde belirtilen şartları taşıyan devlet memurları arasından illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından görevlendirme yapılarak tamamlanacağı düzenlenmiştir.**

#### **55- Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri hangi hallerde toplantıya katılamazlar?**

Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin hangi hallerde toplantıya katılamayacağı **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Toplantıya katılmama halleri" başlıklı 17 nci maddesinde emredici hükümlerle düzenlenmiştir.**

Bu bağlamda **tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri**

- Aralarında evlilik bağı kalksa bile **eşin** taraf olduğu,
- Kendisi veya eşinin **altsoy veya üstsoyunun** taraf olduğu,
- **Nişanlısının** taraf olduğu,
- Kendisi ile arasında **evlatlık bağı** bulunanın taraf olduğu,
- **Üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya kendisini oluşturan evlilik bağı** kalksa dahi **kayın hısımlığı** bulunanların taraf olduğu,
- İki taraftan birinin **vekili, vasisi, kayyımı veya yasal danışmanı** sıfatıyla hareket ettiği,

- Aynı uyuşmazlıkla ilgili **bilirkişi** olarak dinlendiği veya **hakem** sıfatıyla hareket etmiş olduğu,
- Kendisinin **taraf olduğu veya** doğrudan ya da dolaylı olarak **ilgili olduğu**,

uyuşmazlıklarla ilgili toplantılara katılamazlar.

*Bir hakem heyeti toplantısında, başkan veya bir üyenin toplantıya katılamayacağı bir uyuşmazlığın görüşülmesi gerektiğinde uyuşmazlık hakkında başkanın veya ilgili üyenin yokluğunda karar verilmelidir. Diğer bir ifade ile hakem heyeti toplantısının söz konusu uyuşmazlığın görüşülmesine ilişkin o bölümüne başkan veya ilgili üyenin katılmaması gerekmektedir. Söz konusu uyuşmazlıkla ilgili görüşmeye başkanın katılmadığı durumlarda toplantının o bölümüne baro temsilcisi başkanlık edecektir.*

### **56- Tüketici hakem heyeti yedek üyeleri hangi hal ve şartlarda görev yapar?**

Tüketici hakem heyetlerinin yedek üyelerinin hangi durumlarda asil üye yerine göreve devam edecekleri **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin 5 inci fıkrasında düzenlenmiştir.**

*Bu bağlamda, istifa, ölüm, altı aydan fazla sürekli hastalık ve diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce boşalan üyelikler için yedek üye göreve devam eder ve kalan süreyi tamamlar. Görev süresi sona eren üyenin üyeliği, yerine görevlendirilen veya seçilen kişi göreve başlayıncaya kadar devam eder.*

### **57- Tüketici hakem heyeti üyelerinden birinin toplantıya katılmaması halinde yedek üye toplantıya katılabilir mi?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinde tüketici hakem heyetlerinin başkan dahil beş üyeden oluşacağı; "Toplantılara katılma mecburiyeti" başlıklı 16 ncı maddesinde tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılmasının zorunlu olduğu ancak geçerli bir mazeretlerinin olması ve durumlarını toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirmeleri halinde üyelerin toplantıya katılmayabilecekleri; "Toplantı ve karar yeter sayısı" başlıklı 15 inci maddesinde ise tüketici hakem heyetlerinin başkan dahil en az üç üyenin hazır bulunması ile toplanacağı ve toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar vereceği hüküm altına alınmıştır.*

Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılması kural olarak zorunludur ancak geçerli bir mazereti olan bir üye bu durumu toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirmesi halinde toplantıya katılmayabilir.

*Tüketici hakem heyetinin toplanabilmesi için başkan dahil 3 üyenin hazır bulunması yeterlidir. Başkan dahil en az üç üyenin hazır bulunmaması halinde ise tüketici hakem heyeti toplantısının yapılmaması gerektiği, toplantıya katılmayan üye veya üyelerin yerine yedeklerinin toplantıya katılamayacağı değerlendirilmektedir. Nitekim yedek üyelerin hangi durumlarda asil üye yerine göreve devam edecekleri Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin 5 inci fıkrasında düzenlenmiştir.*

**58- Bir üyenin birden fazla tüketici hakem heyetinde görev yapabilmesi mümkün müdür?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 8 inci maddesinin 6 ncı fıkrasında tüketici hakem heyetinin başkan ve üyelerinin birden fazla tüketici hakem heyetinde görev alamayacakları emredici hükümlerle düzenlenmiştir.*

**59- Tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği karar ve/veya toplantılarda baro temsilcisinin karar tutanağını hangi sıfatla imzalayacaktır?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 2 inci maddesinde, başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyetine başkanlık edeceği düzenlenmiştir.*

*Başkanın toplantıya katılmadığı ve baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği karar ve/veya toplantılarda, karar tutanağında "Başkan" ibaresinin yanına "y." ibaresi eklenerek baro temsilcisinin başkanın yerine imza atması ve kendi adına tekrar imza atmaması gerektiği değerlendirilmektedir.*

**60- Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantıları takiben yapılacak ve başkan tarafından imzalanması gereken yazışmalar kim tarafından imzalanacaktır?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Başkan ve üyeler" başlıklı 2 inci maddesinde, başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyetine başkanlık edeceği düzenlenmiştir.*

*Baro temsilcisi üyenin tüketici hakem heyeti toplantısına başkanlık etmesini takiben yapılacak ve başkan tarafından imzalanması gereken yazışmaların (kararların taraflara tebliğine ilişkin üst yazıların vb.), görevine başlamış olması durumunda tüketici hakem heyeti başkanı tarafından, görevine başlamamış olması durumunda idari olarak yerine vekalet eden kişi tarafından imzalanması gerektiği değerlendirilmektedir.*

**61- Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantılar için baro temsilcisine ödenecek huzur ücreti başkana ödenen huzur ücreti mi üyeye ödenen huzur ücreti mi olmalıdır?**

*Baro temsilcisinin tüketici hakem heyetine başkanlık ettiği toplantılar için baro temsilcisine, üyeye ödenecek huzur ücreti ödenecektir.*

## **62- Tüketici hakem heyeti başkanınca sadece “imza devri” yapılabilir mi?**

İdari karar alma yetkisi bir kanuna dayandığından, bu yetkiye sahip kılınmış bir makam veya görevlinin yetkisini bir başka makam veya görevliye devretmesi kural olarak mümkün değildir. Bu nedenle, yetki devri istisnaidir ve ancak kanunlarda açıkça öngörülen hallerde ve açıkça öngörülen işlem ve kararlar için mümkündür. Yeki devri için gerekli bu koşullar, imza devri için de geçerlidir dolayısıyla imza devri için de kanuni bir düzenlemeye gerek vardır. Kanunda öngörülmemiş olmasına rağmen yetkinin veya imzanın devredilmiş olması, imza ve yetki devrine dayanılarak alınacak idari kararları hukuka aykırı hale getirecektir.

**6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Kuruluşu ve görev alanı” başlıklı 66 ncı maddesinde,** tüketici hakem heyeti başkanlığını illerde ticaret il müdürünün, ilçelerde kaymakamın veya bunlar tarafından görevlendirilecek bir memurun yürüteceği hüküm altına alınmıştır. **Diğer bir ifadeyle 6502 sayılı Kanun’da, il müdürünün veya kaymakamın tüketici hakem heyeti başkanlığına ilişkin yetkilerini görevlendireceği bir memura devredebileceği hüküm altına alınmış ancak imza devrine ilişkin bir düzenleme öngörülmemiştir.**

**Yukarıda belirtilen Kanun hükmü uyarınca, tüketici hakem heyeti başkanlığına ilişkin yetkilerin il müdürü veya kaymakam tarafından görevlendirilecek bir memura devredilmesinin mümkün olduğu ancak tek başına imza devrinin yapılamayacağı değerlendirilmektedir.**

## **X- TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ RAPORTÖRLÜĞÜNE İLİŞKİN SORULAR**

### **63- Tüketici hakem heyetlerinde birden fazla raportör görevlendirilebilmesi mümkün müdür?**

**6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Raportör” başlıklı 67 nci maddesinin 1 inci fıkrasında,** raportörlerin il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebileceği, raportör sayısının yeterli olmadığı **illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirileceği** hüküm altına alınmıştır.

Diğer taraftan birden fazla raportör görevlendirilmesi yapılırken kamu kaynaklarının yerinde ve etkin kullanımı hususlarının gözetilerek belirlenmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

#### **64- Tüketici hakem heyeti raportörlerinin devlet memuru olması zorunlu mudur?**

*6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Raportör" başlıklı 67 nci maddesinin 1 inci fıkrasında, raportörlerin il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebileceği, raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirileceği hüküm altına alınmıştır.*

*6502 sayılı Kanun'un yukarıda bahsi geçen emredici hükmü uyarınca, il ve ilçe hakem heyetlerinde raportör olarak görevlendirilecek personelin Devlet memuru olması gerekmekte ve Devlet memuru olan raportörlere huzur ücreti ödenmektedir.*

#### **65- Raportörler karar tutanaklarını imzalayacaklar mıdır?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Karar tutanağı" başlıklı 24 üncü maddesinde, toplantıda alınan kararların Yönetmeliğin Ek-2'sinde yer alan örneğe uygun olarak tutanağa geçirileceği ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanacağı düzenlenmiştir.*

*Bu bağlamda, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin Ek-2'sinde yer alan örneğe uygun olarak hazırlanan karar tutanağında raportörün adının bulunmasının gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmektedir.*

#### **66- Kararlarda ismi yer almayan raportörlere huzur ücreti ödemesi yapılabilir mi?**

*6502 sayılı Kanun'un "Raportör" başlıklı 67 inci maddesinde, raportörlerin il ve ilçe merkezlerinde kurulu bulunan tüketici hakem heyetlerinde istihdam edilebilecekleri, raportör sayısının yeterli olmadığı illerde ticaret il müdürü tarafından ticaret il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından yeterli sayıda raportör görevlendirileceği düzenlenmiştir.*

*Raportörlerin görev, yetki ve sorumlulukları ise Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliğinde düzenlenmiştir. Bu bağlamda il hakem heyetlerinde ticaret il müdürü; ilçe hakem heyetlerinde kaymakam tarafından raportör olarak görevlendirilen ve Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliğinde düzenlenmiş olan görevleri yerine getiren personele, karar tutanağında ismi yer alması da raportörler için ödenen huzur ücretinin ödenebileceği değerlendirilmektedir.*

*Diğer taraftan Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esasların "huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ödemesinin usul ve esasları" başlıklı 4 üncü maddesinde, *huzur hakkı ve huzur ücretinin ilgili mevzuat uyarınca yapılacak toplantılara fiilen katılanlara ödeneceği düzenlenmiş olduğundan, raportörlerin tüketici hakem heyeti toplantılarında fiilen hazır bulduklarının ispatlanması açısından her raportörün ismine en az bir kararda yer verilmesinin ve/veya raportörlerin**

toplantıda hazır bulduklarını ispatlar nitelikte belgelerin hazirun cetveli vb. düzenlenmesinin gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmektedir.

## **XI-BİLİRKİŞİLİĞE İLİŞKİN SORULAR**

### **67- Hangi durumlarda bilirkişi görevlendirilebilir? Bilirkişi görevlendirilmesi kim tarafından yapılmalıdır?**

Bilirkişilik müessesesi Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 19 ila 21 inci maddeleri arasında düzenlenmiştir.

*Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin "Bilirkişi görevlendirilmesi" başlıklı 19 uncu maddesinde, tüketici hakem heyetinin çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen, bilirkişinin görüşünün alınmasına karar verebileceği ancak tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulamayacağı düzenlenmiştir.*

*Bu bağlamda, bilirkişi görevlendirmesi, re'sen veya taraflardan birinin talebi üzerine tüketici hakem heyeti tarafından yapılır. Diğer taraftan tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulmaması gerekmektedir.*

### **68- Kimler bilirkişi olarak atanabilir? Ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli bilirkişi olarak atanabilir mi?**

*Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği'nin "Bilirkişi görevlendirilmesi" başlıklı 19 uncu maddesinde, kanunların görüş bildirmekle yükümlü kıldığı kişi ve kuruluşlara, görevlendirildikleri konularda bilirkişi olarak öncelikle başvurulacağı ancak, kamu görevlilerine, bağlı buldukları kurumlarla ilgili uyuşmazlıklarda ve işlerde, bilirkişi olarak görev verilemeyeceği düzenlenmiştir.*

*Bu bağlamda belli bir konu hakkında uzmanlığa sahip ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personelinin, uzmanlığına konu bir uyuşmazlıkta bilirkişi olarak görevlendirilmesinde bir engel olmamakla birlikte, suiistimallerin önlenmesi amacıyla aynı konu hakkında dışarıdan bilirkişi görevlendirilmesi yapılmasının tercih edilmesi gerektiği; uyuşmazlık konusuna ilişkin olarak dışarıdan bilirkişi görevlendirilmesi yapılmasının mümkün olmadığı durumlarda ticaret il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli arasından bilirkişi görevlendirilmesi yapılabileceği değerlendirilmektedir.*

## **69- Bilirkişi raporlarının içeriği nasıl olmalıdır? Hangi tip bilirkişi raporlarına ücret ödenmez?**

*Bilindiği üzere, “Bilirkişi görevlendirilmesi” Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin 19 uncu maddesinde* düzenlenmiştir. Bu bağlamda tüketici hakem heyetleri çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hallerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re’sen bilirkişinin görüşünün alınmasına karar verebilirler ancak tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulması mümkün değildir.

*“Bilirkişinin sorumluluğu” ise Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin 20 nci maddesinde* düzenlenmiş olup, bilirkişi süresi içinde görüşünü içeren raporunu sunmak ve varsa kendisine incelenmek üzere teslim edilen belgeleri tüketici hakem heyetine iade etmekle yükümlüdür. Ayrıca adı geçen *Yönetmeliğin “Bilirkişi raporu” başlıklı 21 inci maddesinde* tüketici hakem heyetinin bilirkişi görevlendirmesinde, incelenmesini istediği hususları açıkça belirteceği düzenlenmiştir. Dolayısıyla bilirkişi tarafından hazırlanacak raporun da bu kapsamda olması beklenmektedir.

Diğer taraftan başvuruya konu uyuşmazlığın tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene ve/veya bilirkişi raporu hazırlanana kadar çözümlendiği durumlarda bilirkişiler tarafından sunulan raporlarda *“(…) Tüketici ile (...) yaptığım görüşmede tüketicinin şikayetinde haklı olduğunu tespit ettim. İncelememin iki gün sonrasında tüketici beni telefonla arayarak satıcı ve üretici firmanın tüketicinin mağduriyetini giderdiğini bildirmiştir. Tüketici şikayete söz konusu durumun kalmadığını belirtmiştir. Sonuç: Tüketicinin mağduriyeti giderildiği için, şikayete söz konusu durum kalmamıştır”* gibi ifadelerle yer verildiği ancak uyuşmazlık konusu malda inceleme yapıp yapılmadığına, malda ayıp olup olmadığına ilişkin teknik veya özel bir görüşe yer verilmediği bilinmektedir.

*Belirtmek gerekir ki tüketicinin mağduriyetinin giderilmesi nedeniyle uyuşmazlığın konusuz kalması bilirkişi raporunun konusu olmayıp, bilirkişi raporun konusu uyuşmazlığa ilişkin özel veya teknik bir görüş bildirilmesidir.*

*Bu bağlamda tüketici hakem heyeti kararında görüş bildirilmesi talep edilen uyuşmazlık konusu hakkında teknik veya özel bir görüş içermeyen bilirkişi raporları için ücret ödenmesinin hakkaniyete uygun olmadığı diğer taraftan uyuşmazlık konusuz kalsa dahi uyuşmazlık konusuna ilişkin teknik veya özel görüş içeren raporlar için ücret ödenmesi gerektiği değerlendirilmektedir.*

## **70- Birden fazla bilirkişi görevlendirilebilir mi? Ek rapor istenebilir mi?**

*Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği’nin “Bilirkişi görevlendirilmesi” başlıklı 19 uncu maddesinde,* tüketici hakem heyeti tarafından yalnızca bir kişinin bilirkişi olarak görevlendirebileceği ancak, *gereğesini açıkça göstermek suretiyle, üç kişiden oluşan bir bilirkişi kurulunun da görevlendirebileceği;*

Gerekli görülmesi halinde aynı *uyuşmazlık için mevcut bilirkişiden ek rapor istenebileceği* veya yeniden bilirkişi görevlendirilebileceği düzenlenmiştir.



**71- Bilirkişi ücretlerinin tespiti nasıl yapılır? Bütün bilirkişi incelemelerine aynı ücret mi ödenmelidir? Bilirkişilere yol gideri ödenebilir mi?**

6502 sayılı Kanun'un "Huzur hakkı ve ücreti" başlıklı 71 inci maddesine dayanılarak ve Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak hazırlanan ve 28/5/2014 tarihinde yürürlüğe giren "*Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar*" ın "*Bilirkişi ücretinin tutarı*" başlıklı 3 üncü maddesinde, hakem heyetince görevlendirilecek *bilirkişilere ödenecek brüt ücretin, inceleme başına, 2000 gösterge rakamının memur aylık katsayısı ile çarpımı sonucu bulunacak tutarı geçmemek üzere işin mahiyeti dikkate alınarak söz konusu heyetin başkanı tarafından belirleneceği düzenlenmiştir.*

*Bilirkişi tarafından incelecek malın özellikleri (teknik inceleme gerekip gerekmediği), malın nerde bulunduğu (incelemenin malın bulunduğu yerde mi yapılacağı yoksa inceleme için bilirkişiye mi teslim edileceği), uyuşmazlık konusunun değeri (bilirkişiye ödenecek ücretin uyuşmazlık değerini geçip geçmediği) gibi hususlar bilirkişi tarafından yapılacak inceleme işinin mahiyetini oluşturmaktadır. Bu bağlamda bilirkişilere yapılacak ödemelere esas brüt ücretin kamu kaynaklarının yerinde ve etkin kullanımı hususlarının gözetilerek belirlenmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.*

Diğer taraftan hakem heyeti tarafından görevlendirilen bilirkişilere sadece ücret ödemesi yapılabileceğinden, yerinde bilirkişi incelemesi gerektiren durumlarda bilirkişi ücreti yol gideri de dikkate alınarak belirlenmelidir.

**72- Bilirkişi, hakem heyeti tarafından belirtilen süre geçtikten sonra raporunu sunarsa ücret ödenir mi?**

*Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Bilirkişinin sorumluluğu" başlıklı 20 inci maddesinde bilirkişilerin, süresi içinde görüşünü içeren raporunu sunmak ve varsa kendisine incelenmek üzere teslim edilen belgeleri tüketici hakem heyetine iade etmekle yükümlü olduğu;*

*"Bilirkişi raporu" başlıklı 21 inci maddesinde, bilirkişi raporunun hazırlanması için bilirkişiye verilecek sürenin, tüketici hakem heyetinin bilirkişi görevlendirmesine ilişkin kararının bilirkişiye tebliğinden itibaren on beş iş gününü geçemeyeceği, bilirkişinin talebi üzerine bu sürenin tüketici hakem heyeti tarafından on beş iş gününü geçmemek ve bir defaya mahsus olmak üzere uzatılabileceği; belirlenen süre içinde raporunu vermeyen bilirkişinin görevden alınarak, yerine bir başka bilirkişi görevlendirilebileceği düzenlenmiştir.*

*Ayrıca 6502 sayılı Kanun'un "Huzur hakkı ve ücreti" başlıklı 71 inci maddesine dayanılarak ve Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak hazırlanan ve 28/5/2014 tarihinde yürürlüğe giren "*Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar*" ın "*Huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ödemesinin usul ve esasları*" başlıklı 4 üncü maddesinde süresi içinde inceleme raporunu vermeyen bilirkişilere, ücret veya masraf adı altında hiçbir ödeme yapılmayacağı düzenlenmiştir.*

## **XII- TÜBİS'E İLİŞKİN SORULAR**

### **73- İl ve ilçe tüketici hakem heyetleri tarafından TÜBİS kullanılması zorunlu mudur?**

Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) 2010 yılında faaliyete girmiş olup, tüm tüketicilerimizin ve tüketici hakem heyetlerimizin hizmetine sunulmuştur. TÜBİS'de tüketicilerin bilgileri, tüketici hakem heyetleri tarafından sisteme girilmekte ve daha sonraki bütün işlemlere ilişkin yazışmalar sistem tarafından otomatik olarak üretilebilmektedir.

PTT Genel Müdürlüğü nezdinde açılan posta çeki hesabına ilişkin Protokol'e ve tüketici hakem heyetlerinin tüketici başvurularına ilişkin tüm yazışmalarını TÜBİS sistemi üzerinden hazırlamaları gerektiğine ilişkin 22/09/2011 tarihli ve B 21 0 TRK 0 10 00 03-449.01/1883 sayılı dağıtımli yazımız bütün il müdürlüklerimize gönderilmiştir.

*Tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerinin hızlı ve etkin bir şekilde yürütülmesi amacıyla TÜBİS'in kullanılmasının gerekli ve yeterli olduğu değerlendirilmektedir.*

### **74- Satıcı veya sağlayıcı tarafından yapılan başvuruların TÜBİS'e kaydı nasıl yapılmalıdır?**

*TÜBİS'te şikayet eden kısmında* avukatın yoksa şirket yetkilisinin TC Kimlik Numarası, *şikayet edilen kısmında* ili-ilçesi-unvanı-adres alanlarına tüketicinin bilgileri girilmelidir.

*TÜBİS'te şikayet konusu kısmında* hangi şirket adına başvuru yapılmış olduğunun mutlaka belirtilmesi gerekmektedir.

Tebliğatların avukatın yoksa şirket yetkilisinin iş adresine yapılabilmesi için, ***güncelle ve tamamla yapılmadan*** bir tane şikayet eden için karar üst yazısı oluşturulup, avukatın yoksa şirket yetkilisinin MERNİS'ten gelen ev adresi bilgilerinin iş adresi ile değiştirilmesi gerekmektedir.

***Karar yazıldıktan sonra güncelle ve tamamla yapılmamış bu form*** avukatın yoksa şirket yetkilisinin iş adresini hatırlatması amacıyla faydalı olacaktır, karar yazıldıktan sonra bu üst yazıyı güncelle ve tamamla yapılmalıdır.

### **75- Yabancılar tarafından yapılan başvuruların TÜBİS'e kaydı nasıl yapılmalıdır?**

Yabancıların avukat ile temsil edilmeleri sisteme giriş yapılmasını kolaylaştıracaktır. Bu bağlamda şikayet eden kısmında avukatın TC Kimlik Numarası girilmelidir.

***Şikayet konusu kısmında turist adına başvuru yapılmış olduğuna ve turistin adına, milliyetine, pasaport numarasına mutlaka yer verilmelidir.***

Avukatın iş adresini unutulmaması için, ***güncelle ve tamamla yapılmadan*** bir tane şikayet eden için karar üst yazısı oluşturulup, avukatın MERNİS'ten gelen ev adresi bilgileri iş adresi ile değiştirilmelidir. ***Karar yazıldıktan sonra güncelle ve tamamla yapılmamış bu form***, avukatın iş

adresini hatırlatması amacıyla faydalı olacaktır, karar yazıldıktan sonra bu üst yazıyı güncelle ve tamamla yapılmalıdır.

### **76- TÜBİS'te karara bağlanmış dosyalarda şikayet bilgileri bölümünde karar düzeltme işlemi nasıl yapılır?**

TÜBİS'te karara bağlanan dosyaların "Şikayet Bilgileri" bölümünde güncelleme yapılamamaktadır. Ancak bu dosyaların "**Şikayet Bilgileri**" bölümünün altından yer alan bölümde işlenmeye gönder butonu tıklanarak, işlenmeye gönderme nedeni de doldurularak bu dosya "Şikayet İşlemleri"nin altındaki "**İşleme Alınanlar**" sekmesinin başlığına gönderilmiş olur. Bu yapıldıktan sonra "Şikayet Bilgileri"ndeki hatalı bilgiler düzeltilerek, gündeme alınmaya hazır hale getirildikten sonra istenilen gündemde bu dosya tekrar karara bağlanabilir.

### **77- Tüketici hakem heyeti tarafından bilirkişi görevlendirilmesine karar verilmesi durumunda TÜBİS'te takip edilmesi gereken prosedür ne olmalıdır?**

Tüketici hakem heyetinin yapıldığı toplantı tarihli gündemde bu dosya görüşülür. Tüketici hakem heyetinin **bilirkişi görevlendirme kararı TÜBİS'te hüküm kısmına işlenerek, söz konusu karar formunun çıktısı alınır.** Bu karar formu **ilgili dosyasında muhafaza edilir.** Daha sonra bu dosya **ileriki gündemlerde görüşülmek üzere, o tarihli toplantının gündeminden çıkarılır.**

## **XIII- BÜTÇE VE ÖDENEKLERE İLİŞKİN SORULAR**

### **78- Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen memurlara ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretleri ile bilirkişilere ödenecek ücretlerin ödemesi ne zaman yapılır?**

"Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerine ve Raportör olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücreti ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslar" ın "Huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ödemesinin usul ve esasları" başlıklı 4 üncü maddesinde, **huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücretinin müteakip ayın birinci günü ödeneceği düzenlenmiştir.**

Bununla birlikte **Maliye Bakanlığı tarafından tüketici hakem heyetlerine ilişkin ödeneklerin üçer (3'er) aylık dilimler halinde bırakılmasından dolayı ödemelerin müteakip ayın birinci günü yapılması mümkün olamamaktadır.**

**79- Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen memurlara ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretleri ile bilirkişilere ödenecek ücretler için ödenek üstü harcama yapılması (eksi bakiyeye düşülmesi) mümkün müdür?**

Tüketici hakem heyeti başkan, üye ve raportörleri ile bilirkişilere ödenecek huzur hakkı ve huzur ücretlerinin eksiyeye düşülerek ödenip ödenemeyeceği hususunda Bakanlığımızca Maliye Bakanlığı'ndan görüş sorulmuş olup, *Maliye Bakanlığı Bütçe ve Mali Kontrol Genel Müdürlüğü'nün 23/10/2015 tarihli ve 9174 sayılı yazıları ile ilgili bütçe tertibinde ödenek üstü harcamaya (eksiye bakiyeye düşülerek ödeme yapılmasına) mahal verilmemesi gerektiği belirtilmiştir.*

**XIV- ÇEŞİTLİ HUKUKİ KONULARA İLİŞKİN SORULAR**

**80- Ayıplı mallarda üreticinin ve ithalatçının sorumluluğu nedir? Kararlarda satıcı yerine üretici ve/veya ithalatçı taraf olarak gösterilebilir mi?**

*6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci maddesinde,*

Malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketicinin; satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoymayı ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, imkan varsa satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme seçimlik haklarından birini kullanabileceği, satıcının tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü olduğu;

*Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarının üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabileceği, bu hakların kullanımında satıcı, üretici ve ithalatçının müteselsilen sorumlu olduğu ancak üreticinin veya ithalatçının, malın kendisi tarafından piyasaya sürülmesinden sonra ayıbın doğduğunu ispat ettiği takdirde sorumlu tutulamayacağı;*

*Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya yöneltilmesinden itibaren azami otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunlu olduğu ancak, 6502 sayılı Kanun'un 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebinin, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içinde yerine getirileceği aksi halde tüketicinin diğer seçimlik haklarını kullanmakta serbest olduğu;*

*Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masrafların, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanacağı, tüketicinin bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebileceği düzenlenmiştir.*

**6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci maddesi uyarınca üretici veya ithalatçının satıcı ile birlikte tüketiciye karşı müteselsilen sorumlu kabul edilebilmeleri için satılan malın ayıplı olması gerekmektedir. Bununla birlikte müteselsil sorumluluğun bulunduğu durumlarda, ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi yükümlülüğünün satıcı, üretici veya ithalatçıdan hangisi tarafından yerine getirileceğini ise tüketicinin talebi belirlemektedir.**

Ayrıca, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesinde tüketici hakem heyetlerinin uyumsuzluk ile ilgili karar verirken tarafların talepleriyle bağlı oldukları hüküm altına alınmıştır.

**6502 sayılı Kanun'un "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddeleri uyarınca, üretici ve ithalatçının sadece ayıplı malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi veya ücretsiz onarımı talepleri için satıcı ile birlikte müteselsil sorumluluğu olduğu; ayıplı malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi veya ücretsiz onarılması talebinin tüketici tarafından satıcıya yöneltildiği başvurularda ise tercihin tüketiciye ait olması ve taleple bağlılık ilkesi uyarınca tüketici hakem heyetlerince re'sen üreticinin ve/veya ithalatçının taraf olarak gösterilemeyeceği, bununla birlikte satıcı tarafından yerine getirilen yükümlülüğün sözleşme ilişkisi çerçevesinde üretici veya ithalatçıya rücu edilebileceği değerlendirilmektedir.**

### **81- Ayıplı mal satımında ve ayıplı hizmet sunumunda, talep edilmesi halinde tüketici hakem heyeti tarafından maddi veya manevi tazminata karar verilebilir mi?**

**6502 sayılı Kanun'un ayıplı mallara ilişkin "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 11 inci maddesinde,** malın ayıplı olduğunun anlaşılması durumunda tüketicinin; satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirerek sözleşmeden dönme, satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinden indirim isteme, aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme, imkan varsa satılanın ayıpsız bir misli ile değiştirilmesini isteme seçimlik haklarından birini kullanabileceği, satıcının tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü olduğu;

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masrafların, tüketicinin seçtiği hakkı yerine getiren tarafça karşılanacağı, **tüketicinin bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebileceği düzenlenmiştir.**

**6502 sayılı Kanun'un ayıplı hizmetlere ilişkin "Tüketicinin seçimlik hakları" başlıklı 15 inci maddesinde,** hizmetin ayıplı ifa edildiği durumlarda tüketicinin, hizmetin yeniden görülmesi, hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı, ayıp oranında bedelden indirimi veya sözleşmeden dönme haklarından birini sağlayıcıya karşı kullanmakta serbest olduğu; sağlayıcının tüketicinin tercih ettiği bu talebi yerine getirmekle yükümlü olduğu;

Seçimlik hakların kullanılması nedeniyle ortaya çıkan tüm masrafların, sağlayıcı tarafından karşılanacağı, **tüketicinin bu seçimlik haklarından biri ile birlikte 11/1/2011 tarihli ve 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca tazminat da talep edebileceği düzenlenmiştir.**

6098 sayılı Kanun'da "tazminat" kavramı esas olarak "haksız fiillerden doğan borç ilişkileri" başlığı altında düzenlenmiş olmakla birlikte, adı geçen Kanun'un 114 üncü maddesinde

haksız fiil sorumluluğuna ilişkin hükümlerin, kıyas yoluyla sözleşmeye aykırılık hâllerine de uygulanacağı hüküm altına alınmıştır.

Bu bağlamda “haksız fiillerden doğan borç ilişkileri” ve dolayısıyla “maddi ve manevi tazminat talebine ilişkin temel hükümler” 6098 sayılı Kanun’un 49 ila 76 ncı maddelerinde düzenlenmiştir.

***Sözleşmeye konu bir malın ayıplı olduğunun iddia edilmesi durumunda, 6502 sayılı Kanun’un “Ayıplı maldan sorumluluk” başlıklı 9 uncu maddesi uyarınca satıcı malı satış sözleşmesine uygun olarak tüketiciye teslim ettiğini; sözleşmeye konu bir hizmetin ayıplı olduğunun iddia edilmesi durumunda ise 6502 sayılı Kanun’un “Ayıplı hizmetten sorumluluk” başlıklı 14 üncü maddesi uyarınca sağlayıcı hizmeti hizmet sözleşmesine uygun olarak tüketiciye ifa ettiğini ispat yükü altındadır.***

***Bununla birlikte tüketici ise maddi ve manevi tazminat taleplerinde aşağıda belirtilen hususları ispatla yükümlüdür.***

- Uğramış olduğu zararı,
- Satıcının ayıplı mal sattığını veya sağlayıcının ayıplı hizmet sunduğunu,
- Satıcının ayıplı mal satmada veya sağlayıcının ayıplı hizmet sunmada kusurlu olduğunu,
- Uğramış olduğu zarar ile satılan ayıplı mal veya sunulan ayıplı hizmet arasında illiyet bağı bulunduğunu.

Diğer taraftan satıcı veya sağlayıcının yine 6098 sayılı Kanun’un ilgili hükümleri uyarınca söz konusu zarardan sorumlu olmadığını veya zararın tüketicinin fiili nedeniyle artmış olduğunu ispatlama hakkı saklıdır.

***Ayrıca Yargıtay’ın yerleşik içtihatları uyarınca (Yargıtay 4. HD. 04/02/2010 tarihli, E. 2009/3618, K. 2010/812 sayılı kararı. Yargıtay 13. HD. 02/05/2014 tarihli, E. 2013/29473, K. 2014/14193 sayılı kararı. Yargıtay 13. HD. 10/06/2014 tarihli, E. 2014/5516, K. 2014/18652 sayılı kararı.) manevi tazminat talep edilebilmesi için kişilik haklarının (kişinin yaşamı, sağlığı, beden ve ruh bütünlüğü, onur ve saygınlığı, resmi ve özel yaşantısı vb.) zarar görmesi şartı aranmakta ancak ayıplı mal satımı nedeniyle oluşan zararın kural olarak kişinin iç huzurunu bozacak, kişilik haklarına zarar verecek nitelikte bir olgu olmadığı kabul edilmektedir.***

***6098 sayılı Kanun’un tazminatın belirlenmesini düzenleyen 51 inci maddesinde tazminatın kapsamının ve ödenme biçiminin, durumun gereği ve özellikle kusurun ağırlığı göz önüne alınarak belirleneceği düzenlenmiş olduğundan, gerek maddi gerekse manevi tazminat taleplerinin karara bağlanmasında bilirkişi görüşüne başvurulması gerektiği değerlendirilmektedir.***

Diğer taraftan, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Kararın niteliği ve kapsamı” başlıklı 22 nci maddesi uyarınca tüketici hakem heyetlerinin uyuşmazlıkla ilgili karar verirken tarafların talepleriyle bağlı olduğu, il ve ilçe tüketici hakem heyetlerinin görev sınırlarının belirlenmesi amacıyla uyuşmazlık miktarlarının da 6502 sayılı Kanun’un “Başvuru” başlıklı 68 inci maddesi uyarınca belirlendiği hususları göz önüne alındığında ***tüketiciler tarafından maddi ve/veya manevi tazminat talep edilebilecek durumlarda söz konusu talebin “verilebilecek en yüksek tazminat” şeklinde yoruma açık şekilde değil açık ve net olarak belirtilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.***

## **82- Tüketiciler tarafından banka şubeleri hakkında yapılan başvurularda banka genel müdürlükleri taraf olarak gösterilebilir mi?**

*6502 sayılı Kanun'un "Başvuru" başlıklı 68 inci maddesinin 3 üncü fıkrasında, başvuruların, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabileceği düzenlenmiştir.*

*Diğer taraftan tüketici tarafından hangi tüketici hakem heyetine başvuru yapılması tercih edilirse edilsin uyuşmazlığın tarafının asıl olarak banka genel müdürlüğü olduğu değerlendirilmektedir. Nitekim 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun "Ticaret unvanının şekli", "5. Şubeler" başlığı altında düzenlenen 48 inci maddesinde, her şubenin, kendi merkezinin ticaret unvanını, şube olduğunu belirterek kullanmak zorunda olduğu; aynı Kanun'un "Anonim Şirket", "Şirketin tescili ve ilanı" başlığı altında düzenlenen 354 üncü maddesinin 2 nci fıkrasında ise şubelerin, merkezin sicil kaydına gönderme yapılarak buldukları yer ticaret siciline tescil olunacakları; 5411 sayılı Bankacılık Kanunu'nun "Tanımlar ve kısaltmalar" başlıklı 3 üncü maddesinde de şubelerin, bankaların faaliyetlerinin tamamını veya bir kısmını kendi başına yapabilmekle birlikte, bankaların bağımlı bir parçasını oluşturdukları açıkça düzenlenmiştir.*

*Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde tüketici hakem heyetlerine banka şubeleri taraf gösterilerek yapılmış ve henüz ilgili banka şubesine bilgi ve belge isteme yazısı gönderilmemiş tüketici başvurularına ilişkin Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği kapsamında yapılacak bütün yazışmalarda ve verilecek tüketici hakem heyeti kararlarında "ilgili banka şubesine ilişkin bilgiye yer verilmek suretiyle" banka genel müdürlüklerinin taraf olarak kabul edilebileceği, söz konusu başvurular için bilgi ve belge isteme yazılarının ve tüketici hakem heyeti kararlarının bankaların genel müdürlüklerinin adreslerine tebliğ edilebileceği, bu uygulama ile tüketici hakem heyetleri ve bankalar açısından zaman, mali kaynak ve iş gücü tasarrufu sağlanabileceği değerlendirilmektedir.*

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 24/03/2015 tarihli ve 6807529 sayılı dağıtım yazımız gönderilmiştir.

*Ayrıca, banka genel müdürlüklerinin ticaret unvanlarına, vergi kimlik numaralarına ve tebligat adreslerine ilişkin listeye TUBİS'te yer verilmektedir.*

## **83- 03/10/2014 tarihinden sonra yapılan bankacılık ve finans işlemlerine ilişkin olarak ortaya çıkan tüketici uyuşmazlıkları hakkında tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlarda hangi mevzuat hükümlerinin uygulanması gerekmektedir?**

Finans kuruluşları tarafından tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlerden faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon ve masraflara ilişkin olarak, 6502 sayılı Kanun'un "Temel İlkeler" başlıklı 4 üncü maddesi uyarınca, *Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından "Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik" düzenlenmiş ve adı geçen Yönetmelik 03/10/2014 tarihli ve 29138 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.*

*Söz konusu Yönetmelik’le bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlere ilişkin olarak, faiz veya kar payı dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türleri ile bunlara ilişkin usul ve esaslar detaylarıyla düzenlenmiştir.*

*Adı geçen Yönetmeliğin, “Yürürlük” başlıklı 17 nci maddesinde, Yönetmeliğin yayımı tarihinde yürürlüğe gireceği; “İntibak” başlıklı 16 ncı maddesinin 1 inci fıkrasında, Yönetmelik hükümlerinin, yürürlük tarihinden sonra kurulacak sözleşmelere uygulanacağı; 2 inci fıkrasında yürürlük tarihinden önce yapılmış olan sözleşmeler için; yürürlük tarihinden sonra gerçekleştirilecek işlemler bakımından Yönetmelik hükümlerinin uygulanacağı; yürürlük tarihinden önce gerçekleştirilmiş işlemler bakımından ise Yönetmelik hükümlerinin uygulanmayacağı düzenlenmiştir.*

*Yukarıda belirtilen hükümler uyarınca bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından genel olarak tüketicilere sunulan ürün veya hizmetlerden, 03/10/2014 tarihinden sonra faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon veya masrafların hukuka uygun olup olmadığının her hâlükârda Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik hükümleri uyarınca karara bağlanması gerektiği,*

*Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce yapılmış olan sözleşmeler nedeniyle:*

- *6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 ile 03/10/2014 tarihleri arasında tüketicilerden faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon veya masrafların hukuka uygun olup olmadığının 6502 sayılı Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca karara bağlanması gerektiği,*
- *6502 sayılı Kanun’un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 tarihinden önce tüketicilerden faiz veya kar payı dışında alınan ücret, komisyon veya masrafların hukuka uygun olup olmadığının mülga 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri uyarınca karara bağlanması gerektiği değerlendirilmektedir.*

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 03/04/2015 tarihli ve 7063070 sayılı dağıtımli yazımız gönderilmiştir.

#### **84- Tüketicilerin bilgileri dışında yapıldığını iddia ettikleri online bankacılık işlemleri hakkında verilecek kararda izlenmesi gereken usul nedir?**

*5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu’nun “Kart çıkarma ve buna ilişkin yükümlülükler” başlıklı 8 inci maddesinde kart çıkaran kuruluşların, kartların düzenli ve güvenli kullanımı ile bildirim, talep, şikayet ve itirazlara ilişkin gerekli tedbirleri almaya yönelik sistemi kurmak ve kesintisiz olarak açık tutmakla; kartların kullanılması bir kod numarası, şifre ya da kimliği belirleyici başka bir yöntemin kullanılmasını gerektiriyorsa, bu tür bilgilerin gizli kalması amacıyla gerekli önlemleri almak ve harcama ve alacak belgesinin müşteri nüshası üzerinde ve yazışmalarda kart numarasının açıkça yer almasını engellemekle yükümlü oldukları düzenlenmiştir.*



Diğer taraftan, Yargıtay 13. Hukuk Dairesi tarafından verilen 12/01/2015 tarihli ve E. 2014/13967 – K. 2015/95 sayılı kararda, *kredi kartının sanal olarak ve kart sahibinin bilgisi ve/veya onayı olmaksızın kullanıldığı uyuşmazlıklarda tarafların kusurlarının uzman bilirkişi tarafından tespit edilmesi gerektiği belirtilmiştir.*

*Bu itibarla, tüketicilerin bilgileri dışında yapıldığını iddia ettikleri online bankacılık işlemleriyle ilgili uyuşmazlıkların, yukarıda sözü edilen Yargıtay kararı doğrultusunda incelenerek karara bağlanmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.*

**85- Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda asıl alacağın yanı sıra faiz ödenmesinin (ticari faiz, reeskont avans faiz, yasal faiz vb.) talep edildiği durumlarda tüketici hakem heyetlerinin bu konuda karar verme yetkisi var mıdır? Böyle bir yetki var ise talep edilen faize hangi tarihten itibaren karar verilmesi gerekmektedir?**

*6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Temel İlkeler" başlıklı 4 üncü maddesinin 7 inci fıkrasında, temerrüt hali de dahil olmak üzere, tüketici işlemlerinde bileşik faiz uygulanmayacağı; "Diğer hükümler" başlıklı 83 üncü maddesinde ise, Kanunda hüküm bulunmayan hallerde genel hükümlerin uygulanacağı düzenlenmiştir.*

Satıcı veya sağlayıcının tacir olması ve tüketiciyle bir sözleşme ilişkisi kurulması durumunda, 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'nun 19 uncu maddesinin 2 nci fıkrası uyarınca, tacir olan satıcı veya sağlayıcı açısından tüketici ile yapmış olduğu sözleşme ticari iş sayılmaktadır. Taraflar arasında yapılan sözleşmenin ticari iş sayılması durumunda, tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda her iki tarafın da reeskont veya avans faizi talep edebilmesi mümkündür.

Belirtmek gerekir ki, "reeskont avans faizi" şeklinde bir faiz çeşidi bulunmamaktadır. Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası, reeskont işlemlerinde uygulanan faiz oranlarını, "reeskont işlemlerinde uygulanan iskonto oranı" ve "avans işlemlerinde uygulanan faiz oranı" olarak ikiye ayırmakta olup, "reeskont avans faizi" adı altında talep edilen faiz oranının "avans işlemlerinde uygulanan faiz oranı" olduğu değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu ve 6102 sayılı Türk Ticaret Kanunu'na göre faiz ödenmesi gereken ancak faiz miktarının sözleşme ile tespit edilmediği hallerde uygulanacak faiz oranlarına ilişkin esaslar, 3095 sayılı Kanuni Faiz ve Temerrüt Faizine İlişkin Kanun'la düzenlenmiştir.

*Yukarıda yapılan açıklamalar çerçevesinde, tacir olan satıcı veya sağlayıcı ile tüketici arasında yapılan sözleşme, satıcı veya sağlayıcı açısından ticari iş sayılmaktadır ve ticari bir işin uyuşmazlık konusu olması halinde tarafların reeskont veya avans faizi talep edebilmesi mümkündür. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin "Kararın niteliği ve kapsamı" başlıklı 22 nci maddesi uyarınca hakem heyetlerinin tarafların talepleriyle bağlı olması nedeniyle, talep edilmesi halinde tüketici hakem heyetlerince reeskont veya avans faizine karar verilebileceği, talep edilen faizin niteliğinin belirtilmemesi durumunda karar verilmesi gereken faizin yasal faiz olduğu değerlendirilmektedir.*

*Bununla birlikte talep edilen faizin niteliğine bakılmaksızın, faiz başlangıcına esas alınacak tarihin kural olarak tüketici hakem heyetine başvuru tarihi olduğu çünkü tüketici hakem heyetine başvuru tarihi itibarıyla 6098 sayılı Türk Borçlar Kanunu'nun "Borçlunun*

**temerrüdü”nü düzenleyen 117 ve devamı maddeleri uyarınca karşı tarafın temerrüde düştüğü değerlendirilmektedir.**

**Diğer taraftan karşı taraf daha önce temerrüde düşürülmüşse ve temerrüt tarihinden itibaren faize hükmedilmesi isteniyorsa, temerrüt tarihinden itibaren faize hükmedilmesi talebinin başvuru dilekçesinde açıkça belirtilmesi ve karşı tarafın temerrüde düşürüldüğünü ispatlar belgelerin de tüketici hakem heyetlerine sunulması gerekmektedir.** Karşı taraf daha önce temerrüde düşürülmüş olsa dahi başvuru dilekçesinde “temerrüt tarihinden itibaren faize hükmedilmesi” talebinde bulunulmamış ve karşı tarafın temerrüde düşürüldüğünü ispatlar belgeler tüketici hakem heyetlerine sunulmamışsa faizin başlangıç tarihinin tüketici hakem heyetine başvuru tarihi olarak kabul edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Konuya ilişkin olarak, il müdürlüklerimize bilgi edinilmesi ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize iletilmesi amacıyla 12/05/2015 tarihli ve 7895564 sayılı dağıtım yazımız gönderilmiştir.

### **86- Elektronik kimlik bilgisi numarası (IMEI) değiştirilmiş, klonlanmış cep telefonları ayıplı mal olarak kabul edilir mi?**

Elektronik kimlik bilgisi numarası (IMEI) kopyalanarak başka cihazlarda kullanılan cep telefonları ile ilgili başvurularda; uyumsuzluk konusu cihazın mevcut durumunun ne olduğunun (eşleştirme yapıp yapılamayacağı) resmi yollardan tespit edilebilmesi için konu hakkında Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu’ndan görüş istenilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan; Yargıtay 13.Hukuk Dairesi’nin 04.10.2011 tarih ve E.2011/12119, K.2011/13872 sayılı kararında “*Klonlanmış cep telefonunun 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 4. maddesi gereğince ayıplı mal olduğunun kabulü gerekir. Ayıplı mal satışında tüketici süresinde ayıp ihbarında bulunduğu takdirde, bedel iadesini içeren sözleşmeden dönme, malın ayıpsız misliyle değiştirilmesine ayıp oranında bedel indirimini veya malın ücretsiz onarımını isteme hakkına sahiptir. Ne var ki, tüketicinin yasada öngörülen seçimlik haklarını kullanabilmesi için ayıbın satış sözleşmesinin yapıldığı anda mevcut olması gerekir. Satışa konu malda, kullanımdan doğan arızalar ayıp kapsamına girmez. Mahkemece, bu konuda bilirkişi incelemesi yaptırılıp, klonlamanın satıcı hatasından kaynaklanıp kaynaklanmadığı satış sözleşmesinden sonra tüketici hatasıyla klonlanıp klonlanmadığı hususlarının araştırılarak hasil olacak sonuca uygun bir karar verilmesi gerekirken iletişim kurumunun davalıya ait telefonun imei numarasının başka cihazlara kopyalandığına dair yazısı esas alınarak eksik incelemeyle yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olup, Yargıtay Cumhuriyet Başsavcılığının kanun yararına bozma talebinin kabulü gerekir.*” şeklinde hükme yer verilmektedir.

**Bu itibarla, elektronik kimlik bilgisi değiştirilmiş cihazlarla ilgili olarak yapılan başvuruların, yukarıda sözü edilen Yargıtay kararı doğrultusunda incelenerek sonuçlandırılmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.**

## **87- Elektrik faturalarından tahsil edilen kayıp-kaçak bedellerinin hukuki mahiyeti nedir?**

Sağlayıcı firmalar tarafından elektrik faturalarında tüketicilere tahakkuk ettirilen kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talebiyle il ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize yapılan başvuruların nasıl sonuçlandırılması gerektiği hususunda aşağıdaki açıklamaların yapılmasında fayda görülmüştür.

Bilindiği üzere Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu'nun (EPDK) 16/12/2010 tarihli ve 2932 sayılı kararına istinaden, sağlayıcı firmalar tarafından elektrik faturalarında tüketicilere kayıp-kaçak bedeli tahakkuk ettirilmektedir.

*EPDK tarafından kayıp-kaçak bedellerinin düzenlendiği tarifelerin ve kayıp-kaçak bedellerinin tahsilatına ilişkin olarak EPDK tarafından yapılan düzenleyici işlemlerin, lisans sahibi elektrik sağlayıcısı şirketler bakımından uygulanması yasal bir zorunluluktur. Lisans sahibi şirketlerin tarifeyi değiştirmeleri, tarifede yer almayan bir bedeli tahsil etmeleri veya düzenlenen tarifeler kapsamında belirlenmiş bir bedeli tahsil etmekten kaçınmaları mümkün değildir.*

*EPDK tarafından kayıp-kaçak bedellerinin alınmasına ilişkin yapılan düzenleyici işlemlerin iptali talebiyle Danıştay nezdinde açılmış davalar bulunmakla birlikte söz konusu davalarda yürütmenin durdurulmasına veya esasa ilişkin verilmiş bir karar bulunmamaktadır. Bu nedenle söz konusu düzenlemeler ve kararlar bütün gerçek ve tüzel kişiler açısından bağlayıcı olma niteliklerini korumaktadır.*

Diğer taraftan tahakkuk ettirilen kayıp kaçak bedellerinin iadesi talebiyle tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlar tüketici mahkemeleri ve Yargıtay nezdinde inceleme konusu olmuştur.

*Yargıtay 3. Hukuk Dairesi tarafından verilen 24/06/2013 tarihli ve E. 2013/8530 ve K. 2013/10841 sayılı kararda "EPDK elektrik faturalarında bulunacak ve ücretlendirilecek tarife unsurlarını belirleme yetkisine sahiptir. Kayıp-kaçak bedeli, Kurumun Kanunun kendisine verdiği yetki çerçevesinde ve Kanunun temel amaçlarına uygun şekilde belirlediği bir bedeldir. Söz konusu bedeli belirlemek üzere alınan Kurul Kararı Kurumun bir düzenleyici işlemi olarak tüm tüzel ve gerçek kişileri bağlayıcı niteliği bulunmaktadır.*

*Tarifelerin uygulanması, lisans sahibi şirketler bakımından yasal bir zorunluluktur. Lisans sahibi şirketler, tarifeyi değiştiremeyeceği gibi, tarifede yer almayan bir bedeli de tahsil edemez veya düzenlenen tarifeler kapsamında belirlenmiş bir bedeli de tahsil etmeme gibi bir davranışta bulunamazlar.*

*Bu nedenledir ki, perakende satış lisans sahibi dağıtım şirketlerinin tarifeleri uygulayıp uygulamama ve kayıp-kaçak bedelini tahsil edip etmeme gibi bir insiyatifli bulunmamaktadır. Tarifelere uyma yükümlülüğünün bir gereği olarak kayıp-kaçak bedeli, perakende satış tarifesinin bir unsuru olarak faturalarda yer almaktadır.*

*Hal böyle olunca; dağıtım şirketlerinin söz konusu karara aykırılık teşkil edecek bir işlemde bulunmaları mümkün olmadığından, mahkemece; davanın kabulüne karar verilmesinde usul ve yasaya aykırılık görülmemiştir." ifadelerine yer verilmiştir. Yargıtay 3. Hukuk Dairesi*

tarafından aynı paralelde verilen bir başka karar da 11/11/2013 tarihli ve E. 2013/13212 – K. 2013/15632 sayılı karardır.

***Diğer taraftan Yargıtay Hukuk Genel Kurulu tarafından verilen 21/05/2014 tarihli ve E. 3012/7-2454, K. 2014/679 sayılı kararda ise, 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu'nun 4 üncü maddesine atıf yapıldıktan sonra, "(...) Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu bu maddeye dayanarak, 11.08.2002 gün ve 24843 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan "Perakende Satış Hizmet Geliri ile Perakende Enerji Satış Fiyatlarının Düzenlenmesi Hakkında Tebliğ"i yayımlamış ve lisans sahibi şirketlerde bu tebliğe uygun olarak tüketiciden kayıp-kaçak bedeli adı altında bedel tahsil etmişlerdir. Ancak yukarıda açıklandığı üzere tebliğin dayanağı olan 4628 sayılı Elektrik Piyasası Kanunu'nun 4. maddesinde, Elektrik Piyasası Düzenleme Kurumu'na sınırsız bir fiyat belirleme hak ve yetkisi verilmemiştir.***

***Elektrik enerjisinin nakli esnasında meydana gelen kayıp ile başka kişiler tarafından hırsızlanmak suretiyle kullanılan elektrik bedellerinin, kurallara uyan abonelerden tahsili yoluna gitmek hukuk devleti ve adalet düşünceleri ile bağdaşmamaktadır. Hem bu hal, parasını her halükarda tahsil eden davacı Kurumun çağın teknik gelişmelerine ayak uydurmasına engel olur, yani davacı kendi teknik alt ve üst yapısını yenileme ihtiyacı duymayacağı gibi; elektriği hırsızlamak suretiyle kullanan kişilere karşı önlem alma ve takip etmek için gerekli girişimlerde de bulunmasını engeller. Oysa ki, elektrik kaybını önleme ve hırsızlıkları engelleme veya hırsız takip edip, bedeli ondan tahsil etme görevi de bizzat enerjinin sahibi bulunan davacıya aittir. Bununla birlikte, tüketici olan vatandaşın faturalara yansıtılan kayıp-kaçak bedelinin hangi miktarda olduğunun apaçık denetlenebilmesi ve hangi hizmetin karşılığında ne bedel ödediğini bilmesi, yani şeffaflık hukuk devletinin vazgeçilmez unsurlarındandır (...)" ifadelerine yer verilmiştir. Belirtmek gerekir ki bahsi geçen uyuşmazlık, Yargıtay 7. Hukuk Dairesi'nin "bozma kararı" üzerine Silifke 1. Asliye Hukuk Mahkemesi tarafından "direnme kararı" verilmesi nedeniyle Yargıtay Hukuk Genel Kurulu tarafından görüşülerek karara bağlanmıştır ve verilen karar içtihadı birleştirme kararı niteliğinde değildir. Ayrıca söz konusu karar oy birliği ile değil oy çokluğu ile verilmiş olup, karşı oy gerekçesinde Yargıtay 3. Hukuk Dairesi tarafından verilen kararlarda yer alan gerekçelere paralel gerekçelere yer verildiği görülmektedir. Bununla birlikte Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun söz konusu kararından sonra Yargıtay 3. Hukuk Dairesince verilen muhtelif kararlarda Yargıtay Hukuk Genel Kurulu'nun bahsi geçen kararına atıfta bulunarak bu karar doğrultusunda karar verildiği bilinmektedir.***

***Malumları olduğu üzere 2797 sayılı Yargıtay Kanunu'nun "İçtihadların birleştirilmesini istemek yetkisi ve bağlayıcılığı" başlıklı 45 inci maddesi uyarınca sadece içtihadı birleştirme kararları bağlayıcı niteliktedir. Başka bir ifadeyle, Yargıtay Hukuk Genel Kurulu tarafından verilmiş dahi olsa içtihadı birleştirme kararı niteliğinde olmayan kararlar bağlayıcı değildir ve daha sonraki benzer davalarda Yargıtay dairelerinin ve mahkemelerin kural olarak bu kararlara uyma zorunluluğu bulunmamaktadır. Bununla birlikte uygulamada özellikle temyiz mercii niteliğindeki yüksek mahkemelerin kararları ilk derece mahkemeleri için örnek teşkil etmekte, ilk derece mahkemelerince çoğunlukla temyiz mercii niteliğindeki yüksek mahkemeler tarafından verilen kararlara paralel kararlar verilmektedir.***

***Diğer taraftan Yargıtay tarafından verilen kararlar arasında farklılıklar bulunduğundan kayıp-kaçak bedellerinin iadesi taleplerinin kabulüne veya reddine ilişkin tüketici hakem heyetlerince verilen kararların tüketici mahkemeleri tarafından iptal edildiği bilinmektedir.***

Elektrik faturalarında tüketicilere tahakkuk ettirilen kayıp-kaçak bedellerine ilişkin olarak Yargıtay ve Danıştay nezdindeki yargılama süreçleri devam etmekte iken Enerji ve Tabii Kaynaklar Bakanlığı tarafından "Elektrik Piyasası Kanunu ile Bazı Kanunlarda Değişiklik

**Yapılmasına Dair Kanun Tasarısı”** Türkiye Büyük Millet Meclisine sunulmuştur. Söz konusu tasarının, 6446 sayılı Kanun’un 17 nci maddesini değiştiren 10 uncu maddesinin 10 uncu fıkrasında, *“Altıncı fıkranın (ç), (d) ve (f) bentlerinde yer alan bedeller, Kurum tarafından belirlenen dağıtım tarifeleri, perakende satış tarifeleri ve son kaynak tedarik tarifeleri kapsamında ürün veya hizmet bedeli niteliğinde maliyet unsurlarıdır. Ürün veya hizmet bedeline ilişkin olarak yapılan başvurularda ve açılan davalarda; tüketici hakem heyetleri ile mahkemelerin yetkisi, ürün veya hizmet bedellerinin, Kurumun düzenleyici işlemlerine uygunluğunun denetimi ile sınırlıdır”* hükmüne, aynı Tasarının 13 üncü maddesinde *“GEÇİCİ MADDE 19-(1) 17 nci maddenin altıncı fıkrasının (ç), (d) ve (f) bentlerinde yer alan bedeller ile ilgili mahkeme ve tüketici hakem heyeti kararına istinaden, dağıtım şirketleri ya da tedarikçi tarafından yapılan iadeler ve mahkeme kararında yer alan giderler dağıtım tarifeleri yoluyla karşılanır.*

**(2) Bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten önce açılmış olan her türlü ilamsız icra takibi, dava ve başvurular hakkında da bu Kanunla değiştirilen 17 nci madde hükümleri uygulanır”** hükmüne yer verilmiştir.

Her ne kadar bahsi geçen yasa tasarısı yasama yılının bitmesi nedeniyle yasalaşmamış olsa da söz konusu tasarının yeni yasama yılında yeniden gündeme alınabileceği, **daha önce verilmiş tüketici mahkemeleri ve tüketici hakem heyetleri kararları nedeniyle yapılacak iadelerin genel tarifeler yoluyla bütün tüketicilere yansıtılabileceği değerlendirilmektedir.** Nitekim yeni yasama döneminde benzer bir kanun tasarısı taslağının Başbakanlığa sunulmuş olduğu bilinmektedir.

**Sonuç olarak:**

**Kayıp-kaçak bedellerinin iadesi talebiyle tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular nedeniyle görülen uyuşmazlıklarda Yargıtay tarafından verilen kararlar arasında farklılıklar bulunduğu ve konu hakkında verilmiş bir içtihatı birleştirme kararı bulunmadığı;**

**EPDK tarafından kayıp-kaçak bedellerinin düzenlendiği tarifelerin ve kayıp-kaçak bedellerinin tahsilatına ilişkin olarak EPDK tarafından yapılan düzenleyici işlemlerin, lisans sahibi elektrik sağlayıcısı şirketler bakımından uygulanmasının yasal bir zorunluluk olduğu, lisans sahibi şirketlerin tarifeyi değiştiremeyeceği, tarifede yer almayan bir bedeli tahsil edemeyecekleri veya düzenlenen tarifeler kapsamında belirlenmiş bir bedeli tahsil etmekten kaçınamayacakları;**

**EPDK tarafından kayıp-kaçak bedellerinin alınmasına ilişkin yapılan düzenleyici işlemlerin iptali talebiyle Danıştay nezdinde açılmış davalarda davanın esasına ve/veya yürütmenin durdurulmasına ilişkin verilmiş bir karar olmadığı, dolayısıyla söz konusu düzenlemelerin ve kararların bütün gerçek ve tüzel kişiler açısından bağlayıcı olduğu hususları göz önüne alınarak.**

**Kayıp-kaçak bedellerinin iadesi amacıyla tüketiciler tarafından il ve ilçe tüketici hakem heyetlerimize yapılan başvuruların yukarıda belirtilen hukuki durum kapsamında karara bağlanması gerektiği değerlendirilmektedir.**

## **XV- TEBLİGAT VE BİLİRKİŞİ ÜCRETLERİNİN VERGİ DAİRELERİNE BİLDİRİMİNE İLİŞKİN SORULAR**

### **88- Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsil edilebilmesi için tüketici hakem heyeti kararlarında bulunması gereken hususlar nelerdir?**

- *Tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyeti kararının satıcı veya sağlayıcıya tebliğ edilecek nüshasında, “Karar” başlığı altında,*

*“(…) TC Kimlik Numaralı / (….) Vergi Kimlik Numaralı, karşı taraf (….)’ın, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 70 nci maddesinin 7 nci fıkrası uyarınca (….) TL tebligat ve (….) TL bilirkişi ücretini, kararın tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde, bütçeye gelir kaydedilmek üzere, (….) vergi dairesi müdürlüğüne ödemesine ve ödemeye ilişkin makbuzu tüketici hakem heyetimize ibraz etmesine oy birliği / oy çokluğu ile karar verilmiştir.”* şeklinde bir ifadeye yer verilmesi gerekmektedir.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin 31 inci maddesinde belirtilmiş olduğu gibi, kararda yer verilecek vergi dairesi belirlenirken *satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesinin esas alınması gerekmektedir*. Satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerde vergi dairesi bulunmaması halinde, kararda satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki mal müdürlüğüne yer verilmesi gerekmektedir.

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili hususunda yetkilendirilmiş vergi dairelerine ve mal müdürlüklerine ilişkin liste “Ek-1” olarak 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtımli yazımız ekinde il müdürlüklerimize gönderilmiş olup, aynı liste TUBİS’te de yer almaktadır. Bu kapsamda *kararda ödeme yapılması için belirtilecek vergi dairesi veya mal müdürlüğünün “Ek-1”deki listede yer alan yetkilendirilmiş vergi dairelerinden veya mal müdürlüklerinden biri olması gerekmektedir*.

*Kural olarak kararda yer verilecek vergi dairesi belirlenirken satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesinin esas alınması gerekmektedir. Satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesinin veya mal müdürlüğünün Ek-1’deki listede yer alan yetkilendirilmiş vergi dairelerinden veya mal müdürlüklerinden biri olmaması halinde ise kararda ödeme yapılması için belirtilecek vergi dairesi il bazında belirlenmiş “merkez” vergi dairesidir.*

Örneğin, satıcı veya sağlayıcının adresi “(…) Gölbaşı / ANKARA”dır. EK-1’deki listede “Gölbaşı Vergi Dairesi Müdürlüğü” tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili için yetkilendirilmiş vergi dairelerinden biri olarak belirlenmiştir. Bu nedenle tüketici hakem heyeti kararında, tebligat ve bilirkişi ücretinin “Gölbaşı Vergi Dairesi Müdürlüğüne” ödenmesi gerektiği belirtilmelidir.

Satıcı veya sağlayıcının adresi “(…) Çankaya / ANKARA”dır. Ek-1’deki listede “Çankaya Vergi Dairesi Müdürlüğü” tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili için yetkilendirilmiş vergi dairelerinden biri olarak belirlenmemiştir. Bu nedenle tüketici hakem heyeti kararında, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin Ankara İli için “merkez” olarak belirlenmiş “Veraset ve Harçlar Vergi Dairesi Müdürlüğüne” ödenmesi gerektiği belirtilmelidir.

- Tüketici hakem heyetleri tarafından verilen kararlarda, karar numaralarında mükerrerlik yaşanmasının önlenmesi amacıyla, ***hakem heyetleri tarafından verilen her bir kararın karar tutanağında, hakem heyetine ait kod numarasının kullanılması gerekmektedir.*** Tüketici hakem heyetleri tarafından kullanılacak olan kod numaralarına ilişkin liste, 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtımli yazımız ekinde il müdürlüklerimize “Ek-2” olarak gönderilmiş olup, TÜBİS’te de yer almaktadır.

### **89- Tüketici hakem heyetleri tarafından vergi dairelerine yapılacak bildirimlerde bulunması gereken hususlar nelerdir?**

- Tüketici hakem heyetlerine yansıyan ve tüketici lehine sonuçlanan uyuşmazlıklarda, tebligat ve bilirkişi ücretini belirtir kararın karşı tarafa tebliğ edilmesi, tebliğ tarihinden itibaren bir ay içinde tebligat ve bilirkişi ücretlerinin ödendiğine ilişkin makbuzun hakem heyetine ibraz edilmesi gerekmektedir.

***Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin ödendiğine ilişkin makbuzun tüketici hakem heyetine ibraz edilmemesi halinde, 6183 sayılı Kanun’a göre takip ve tahsil edilmesi amacıyla, tüketici hakem heyeti tarafından tebligat ve bilirkişi ücretlerinin, bir aylık tahsil süresinin bitiminden itibaren 15 gün sonra satıcı ve sağlayıcının bulunduğu yerdeki vergi dairesine bildirilmesi gerekmektedir.*** Satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yerde vergi dairesi bulunmaması halinde bildirim mal müdürlüğüne yapılacaktır. Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili hususunda yetkilendirilmiş vergi dairelerine ve mal müdürlüklerine ilişkin güncellenmiş liste 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtımli yazımız ile il müdürlüklerimize “Ek -1” olarak gönderilmiş olup, TÜBİS’te de yer almaktadır.

Ödemeye ilişkin kontrollerin yapılabilmesi amacıyla, ***kararda belirtilen vergi dairesi veya mal müdürlüğü ile gerekli ödemenin yapılmaması halinde takip ve tahsil amacıyla bildirimde bulunulması gereken vergi dairesi veya mal müdürlüğü aynı olmalıdır*** her ikisi de ***satıcı veya sağlayıcının bulunduğu yer vergi dairesi veya mal müdürlüğüdür.***

- ***Tüketici hakem heyeti tarafından vergi dairesine hitaben yazılacak yazılarda:***

***“Tüketici Hakem Heyetimiz tarafından verilen ve detayları ekli listede yer alan karar/kararlar, karşı tarafa tebliğ edilmiş olup, kararın/kararların tebliğ tarihinden itibaren bir ay geçmiş olmasına rağmen bilirkişi ve tebligat ücretlerinin ödendiğine ilişkin makbuzlar Hakem Heyeti Başkanlığımıza ibraz edilmemiştir.***

***Bu bağlamda 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz/rica ederim.***” şeklinde bir ifadeye yer verilmesi gerekmektedir.

- ***Hakem heyetleri tarafından vergi dairelerine yapılacak bildirimler için yazılacak üst yazılara, tüketici hakem heyeti kararı/kararları ile bir örneği 11/05/2015 tarihli ve 7849975 sayılı dağıtımli yazımız ekinde il müdürlüklerimize “Ek-3” olarak gönderilen formata uygun olarak hazırlanan listenin eklenmesi gerekmektedir.*** Söz konusu liste TÜBİS’te de yer almaktadır. Bahsi geçen listede yer alan bilgiler, tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsil edilebilmesi için vergi dairelerince bilinmesi zorunlu bilgilerdir. Dolayısıyla tek tek veya toplu halde yapılacak bildirimlerde her bir karar için bu listenin doldurulması ve ilgili vergi dairesine iletilmesi gerekmektedir.

- Tebligat ve bilirkişi ücretlerinin tahsil edilebilmesi için vergi dairelerince bilinmesi zorunlu bilgilerden olması nedeniyle, *satıcı veya sağlayıcılara gönderilecek bilgi isteme / savunma yazılarında gerçek kişiler için TC Kimlik numarası; tüzel kişiler için vergi kimlik numarası bilgisinin istenmesi son derece önemlidir.*

**90- 6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 tarihinden Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin yürürlüğe girdiği 27/11/2014 tarihine kadar tüketici hakem heyetleri tarafından karara bağlanmış ancak vergi dairelerine henüz bildirim yapılmamış veya bildirim yapılmış ancak vergi dairelerince iade edilmiş tüketici hakem heyetleri kararlarının bildirim nasıl yapılacaktır?**

- *6502 sayılı Kanun'un yürürlüğe girdiği 28/05/2014 tarihinden Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin yürürlüğe girdiği 27/11/2014 tarihine kadar tüketici hakem heyetleri tarafından karara bağlanmış ancak vergi dairelerine henüz bildirim yapılmamış veya bildirim yapılmış ancak vergi dairelerince iade edilmiş tüketici hakem heyetleri kararları için de yukarıda "Ek-3" olarak belirtilen listenin **tebliğ tarihi ve vade tarihi belirtilmeksizin** hazırlanarak vergi dairelerine gerekli bildirim yapılması gerekmektedir. **Bu kapsamda yapılan bildirimlerin vergi daireleri veya mal müdürlüklerince tebliğ tarihi ve vade tarihi olmadığı gerekçesiyle geri gönderilmesi durumunda, söz konusu tahsilatların 6183 sayılı Kanun'un 37 ve 55 inci maddeleri uyarınca yapılması gerektiği belirtilerek yazılar ilgili vergi dairelerine veya mal müdürlüklerine yeniden gönderilmelidir.***

Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından vergi dairesi başkanlıklarına ve defterdarlıklara, "tüketici hakem heyeti tebligat ve bilirkişi ücretleri" hakkında yazılan dağıtım yazılarda da söz konusu tahsilatların 6183 sayılı Kanun'un 37 ve 55 inci maddeleri uyarınca yapılması gerektiği belirtilmiştir. Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından vergi dairesi başkanlıklarına yazılan dağıtım yazının tarihi 03/02/2015 ve sayısı 29537098-010.07.01[126]-9868'dir. Aynı konuda 52 İl Valiliğine (Defterdarlıklara) yazılan dağıtım yazının tarihi 03/02/2015 ve sayısı 29537098-010.07.01[126]-9865'dir.