

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

Sayı : 77002794/405-

Konu : Tüketici Hakem Heyetlerinin Yeniden Yapılandırılması Hk.

VALİLİĞİNE
(Ticaret İl Müdürlüğü)

Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla, 1995 yılında her il ve ilçe merkezinde en az bir tüketici hakem heyeti kurulmuş ve geçen 23 yıllık sürede tüketici hakem heyetleri, tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla önemli bir görev üstlenmişlerdir. Bu gün itibariyle 81’i ilde ve 921’i ilçede olmak üzere toplam 1011 tüketici hakem heyeti faaliyet göstermektedir. Ancak, aradan geçen süre içerisinde tüketici hakem heyetlerinin yeniden yapılandırılması ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Bilindiği üzere, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Kuruluşu ve görev alanı” başlıklı 66 ncı maddesinde Bakanlığımız, il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlendirilmiş olup, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nin “Kuruluş” başlıklı 5 inci maddesinde, tüketici hakem heyetinin kurulacağı ilçeler belirlenirken, başvuru sayısının, nüfus yoğunluğunun, coğrafi şartların ve benzeri hususların dikkate alınması öngörülmüştür.

Söz konusu mevzuat hükümleri gereğince yapılan çalışma sonucunda, Bakanlık Makamının ekte yer alan 09/07/2018 tarihli ve 35660763 sayılı Onayıyla, mevcut 1011 tüketici hakem heyetinin yetki alanları, 01/08/2018 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere yeniden düzenlenmiştir.

Bu çerçevede Bakanlık Makamının Onayı gereğince yapılacak olan çalışmalara yol gösterici olması amacıyla aşağıdaki açıklamaların yapılmasında yarar görülmüştür.

1. 01/08/2018 Tarihi İtibariyle Karar Mercii Olarak Yetkilendirilen Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında:

- 01/08/2018 tarihinden itibaren (bu tarih de dahil olmak üzere), 81’i il ve 127’si ilçe merkezinde olmak üzere toplam 211 tüketici hakem heyeti tüketici uyuşmazlıklarını karara bağlama konusunda yetkilendirilmiştir. Yetkilendirilmiş 211 tüketici hakem heyeti, kendilerine ve yetki alanındaki ilçelerde bulunan kaymakamlıklara yapılan başvuruları karara bağlayacaklardır.
- Büyükşehir statüsüne sahip olmayan 51 ilde il tüketici hakem heyetleri, kendilerine ve illerinde bulunan ilçe kaymakamlıklarına yapılan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruları karara bağlamaya yetkili olacaktır.

Adres: Eskişehir Yolu 9. Km. Dumlupınar Blv. No. 151 Ek Bina Kat:4 06530 Çankaya / ANKARA,
İletişim: Seçil TUTKUN ODABAŞI – Gümrük ve Ticaret Uzmanı
E-posta: S.Tutkun@gtb.gov.tr



- Büyükşehir statüsüne sahip olan 30 ilin 393 ilçesinde, tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvurular, kaymakamlıklar tarafından kabul edilecek ve karar mercii olarak yetkilendirilen ilçe tüketici hakem heyetlerine iletilecektir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında örneğin:

Büyükşehir statüsüne sahip olmayan Bingöl İlinde, Bingöl İl Merkezinde ve Bingöl'ün ilçelerinde yaşanan tüketici uyuşmazlıklarını Bingöl İl Tüketici Hakem Heyeti karara bağlamaya yetkili olacaktır.

Büyükşehir statüsüne sahip Ankara İlinin Bala, Evren, Haymana ve Şereflikoçhisar ilçeleri için Gölbaşı İlçe Tüketici Hakem Heyeti'ne yetki verilmiştir. Bu bağlamda, Gölbaşı, Bala, Evren, Haymana ve Şereflikoçhisar İlçelerinde yaşanan tüketici uyuşmazlıklarını Gölbaşı İlçe Tüketici Hakem Heyeti karara bağlamaya yetkili olacaktır.

| İli | Yetkilendirilen (Karar Mercii) Tüketici Hakem Heyeti | Yetki Alanındaki İlçe |
|--------|--|--|
| Bingöl | Bingöl İl Tüketici Hakem Heyeti | Tüm ilçeleri (Adaklı, Genç, Karlıova, Kiğı, Solhan, Yayladere, Yedisu) |
| Ankara | Gölbaşı Tüketici Hakem Heyeti | Bala Evren Haymana Şereflikoçhisar |

2. 01/08/2018 Tarihi İtibariyle Yetki Alanında Bulunan İlçe Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında:

Yetki alanındaki ilçe tüketici hakem heyetleri 31/12/2018 tarihine kadar faaliyetlerine devam edecekler; bu tarihten itibaren görev ve yetkileri herhangi bir işleme gerek kalmaksızın sona erecektir. 01/08/2018 tarihinden önce yapılmış olan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvurular hakkında, karar almak ve vergi dairelerine yapılacak bildirimler de dahil olmak üzere tüm iş ve işlemler 31/12/2018 tarihine kadar yetki alanındaki ilçe tüketici hakem heyetleri tarafından tamamlanacaktır.

01/08/2018 tarihinden önce yapılmış olup, 31/12/2018 tarihine kadar sonuçlandırılacak olan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvurular hiçbir şekilde yetkilendirilmiş tüketici hakem heyetlerine devredilmeyecektir.

01/08/2018 tarihinden itibaren yetki alanındaki İlçe Kaymakamlıkları kendilerine yapılan başvuruları, görevlendirilen tüketici hakem heyeti irtibat personeli tarafından TÜBİS sistemine kaydedilerek karara bağlanmak üzere yetkilendirilen tüketici hakem heyetlerine iletileceklerdir.

Adres: Eskişehir Yolu 9. Km. Dumlupınar Blv. No. 151 Ek Bina Kat:4 06530 Çankaya / ANKARA,

İletişim: Seçil TUTKUN ODABAŞI – Gümrük ve Ticaret Uzmanı

E-posta: S.Tutkun@gtb.gov.tr

Ayrıca, 01/08/2018 tarihinden itibaren yetkilendirilmiş tüketici hakem heyetlerinin yetki alanında olacak ilçelerde, *devlet memurları arasından bir asil bir yedek “tüketici hakem heyeti irtibat personeli”* görevlendirilecek ve görevlendirmeye *ilişkin bilgiler 23/07/2018 tarihine kadar Bakanlığımıza ve yetkilendirilen tüketici hakem heyetine bildirilecektir.*

3. Tüketici Hakem Heyetleri Başkan ve Üyelerinin Görev Süreleri:

Yetki alanında bulunan ilçelerdeki tüketici hakem heyetlerinin başkan ve üyeleri, 31/12/2018 tarihine kadar Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’nde belirlenen usul ve esaslara uygun olarak görevlerine devam edecektir.

Bilgilerinizi ve söz konusu yazı ve eklerinin iliniz ilçelerinde bulunan tüm tüketici hakem heyetlerine ivedilikle iletilmesi hususunda gereğini önemle rica ederim.

e-imzalıdır
Avni DİLBER
Bakan a.
Genel Müdür V.

Ek: Bakanlık Makamının 09/07/2018 tarihi ve 35660763 sayılı Onayı ve eki liste (1adet – 19 sayfa)

Dağıtım:

Gereği:

81 İl Valiliğine (Ticaret İl Müdürlüğü)

Bilgi:

Adalet Bakanlığına
İçişleri Bakanlığına