

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

**Sayı** : 77002794/405-

**Konu** : Tüketici Hakem Heyetlerinin Yeniden Yapılandırılması Hk. II

**VALİLİĞİNE**  
**(Ticaret İl Müdürlüğü)**

İlgi : 11/07/2018 tarihli ve 35781169 sayılı dağıtım yazımız.

“Tüketici Hakem Heyetlerinin Yeniden Yapılandırılması” hakkında ilgede kayıtlı yazımızla bilgi verilmiş olup, tüketici hakem heyeti irtibat personelinin görev ve yetkileri; yetki alanında bulunan ilçelerde bilirkişi tayini ve arşiv işlemleri; Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) ile uygulamaya ilişkin diğer hususlar hakkında aşağıda yer alan açıklamaların yapılmasında fayda görülmüştür.

**I- Tüketici Hakem Heyeti İrtibat Personeli Hakkında:**

**1- *Tüketici Hakem Heyeti İrtibat Personeline İlişkin Bilgilerin Bildirimi:***

İlgede kayıtlı yazımızda, 01/08/2018 tarihinden itibaren yetki alanındaki ilçe kaymakamlıklarının, kendilerine yapılan başvuruları, görevlendirilen tüketici hakem heyeti irtibat personeli tarafından TÜBİS sistemine kaydedilerek, karara bağlanmak üzere yetkilendirilen tüketici hakem heyetlerine iletilecekleri bu kapsamda, yetki alanındaki ilçe kaymakamlıklarında, *devlet memurları arasından bir asil bir yedek “tüketici hakem heyeti irtibat personeli”* görevlendirileceği ve görevlendirmeye *ilişkin bilgilerin 23/07/2018 tarihine kadar Bakanlığımıza ve yetkilendirilen tüketici hakem heyetine bildirileceği belirtilmiştir.*

*Bu kapsamda, yetki alanında bulunan ilçe tüketici hakem heyetlerinde görev yapacak tüketici hakem heyeti irtibat personeline ilişkin bilgilerin, aşağıda yer alan forma uygun şekilde doldurularak yetkilendirilen tüketici hakem heyetlerine bildirilmesi, söz konusu bilgilerin yetkilendirilen tüketici hakem heyetleri tarafından toparlanarak tek bir liste halinde Bakanlığımıza bildirilmesi gerekli ve yeterlidir.*

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ İRTİBAT PERSONELİNE (ASİL/YEDEK) İLİŞKİN BİLGİLER				
ADI SOYADI: (ASİL)	TC KİMLİK NUMARASI: (ASİL)	TELEFON: FAKS: (ASİL)	E-POSTA: (ASİL)	GÖREV YAPTIĞI İLÇE: (ASİL)
ADI SOYADI: (YEDEK)	TC KİMLİK NUMARASI: (YEDEK)	TELEFON: FAKS: (YEDEK)	E-POSTA: (YEDEK)	GÖREV YAPTIĞI İLÇE: (YEDEK)



*Yetki alanında bulunan ilçelerde iş ve işleyişin devamlılığını sağlamak açısından, “tüketici hakem heyeti irtibat personeli”nin, halen raportör olarak görev yapan personel arasından görevlendirilmesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.*

## **2- “Tüketici Hakem Heyeti İrtibat Personeli”nin Görev ve Yetkileri:**

*“Tüketici hakem heyeti irtibat personeli”nin görev ve yetkileri 31/12/2018 tarihinden sonra da devam edecek ve söz konusu görev ve yetkiler uygulamadan doğacak ihtiyaca göre Genel Müdürlüğümüz tarafından yeniden değerlendirilebilecektir. Bu bağlamda, tüketici hakem heyeti irtibat personelinin görev ve yetkileri:*

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

## **II- Yetki Alanında Bulunan İlçelerde Başvurusu Yapılan Tüketici Uyuşmazlıkları Hakkında Bilirkişi Görevlendirilmesi Hakkında:**

İlgide kayıtlı yazımızda, yetki alanında bulunan ilçelerde ilçe tüketici hakem heyetlerinin 31/12/2018 tarihine kadar faaliyetlerine devam edecekleri belirtilmiş olup, başvurusu 01/08/2018 tarihinden önce yapılmış olan tüketici uyuşmazlıklarında bilirkişi görevlendirilmesi yetki alanında bulunan ilçe tüketici hakem heyeti başkanı tarafından yapılacaktır. Ancak bilirkişiye verilecek inceleme süresinin belirlenmesinde, söz konusu başvurulara ilişkin karar alma, vergi dairelerine yapılacak bildirimler de dahil olmak üzere tüm iş ve işlemlerin 31/12/2018 tarihine kadar tamamlanması gerektiği ile söz konusu kararların tüketici mahkemelerinde itiraza konu olabileceği hususlarının göz önüne alınması gerekmektedir.

Başvurusu 01/08/2018 tarihinden sonra yapılan olan tüketici uyuşmazlıklarında bilirkişi görevlendirilmesi karar mercii olarak yetkilendirilen tüketici hakem heyeti başkanı tarafından; bilirkişilere yapılacak ödemelere ilişkin tüm işlemler ve ödemeler karar mercii olarak yetkilendirilen tüketici hakem heyeti tarafından yapılacaktır.

Bu kapsamda yetki alanında bulunan ilçelerdeki tüketici hakem heyetlerinin, daha önce görevlendirme yaptıkları bilirkişilere ilişkin bilgileri, *aşağıda yer alan forma uygun şekilde doldurularak kendileri için karar mercii olarak yetkilendirilen tüketici hakem heyetine 01/08/2018 tarihine kadar bildirmelerinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.*

BİLİRKİŞİLERE İLİŞKİN BİLGİLER					
ADI SOYADI:	TC KİMLİK NUMARASI:	TELEFON: FAKS:	E-POSTA:	UZMANLIK ALANI:	GÖREV YAPTIĞI İLÇE:

### **III- Yetki Alanında Bulunan İlçelerde Başvurusu Yapılan Tüketici Uyuşmazlıklarına Ait Dosyaların Arşivlenmesi Hakkında:**

Malumları olduğu üzere 21/10/2016 tarihli ve 19580355 sayılı dağıtımli yazımızla il ve ilçe tüketici hakem heyetlerinin arşiv iş ve işlemleri hakkında bilgi verilmiş olup, aşağıdaki açıklamanın yapılmasında fayda görülmüştür:

Bu bağlamda, yetki alanında bulunan ilçe hakem heyetlerine:

01/08/2018 tarihinden önce yapılan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruların dosyaları karar sırasına göre; birim arşivinde 3 yıl; kurum arşivinde 2 yıl saklandıktan sonra sürenin bitiminde kurum arşivinde imha edilecek; karar tutanakları ise, tüketici başvurularına ilişkin bütün yazışmaların imhasından sonra 5 yıl kurum arşivinde saklandıktan sonra kurum arşivinde imha edilecektir.

01/08/2018 tarihinden sonra yapılan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruların dosyaları başvuru sırasına göre; birim arşivinde 3 yıl; kurum arşivinde 2 yıl saklandıktan sonra sürenin bitiminde kurum arşivinde imha edilecektir. Söz konusu başvuruların karar tutanakları ise, karar mercii olarak yetkilendirilen tüketici hakem heyeti tarafından, bütün yazışmaların imhasından sonra 5 yıl daha birim arşivinde saklanacak ve kurum arşivinde imha edilecektir.

Örneğin, *Gölbaşı İlçesinin yetki alanında bulunan Bala İlçesinde:*

*01/08/2018 tarihinden önce yapılan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruların dosyaları karar sırasına göre;* birim arşivinde 3 yıl; kurum arşivinde 2 yıl saklandıktan sonra sürenin bitiminde kurum arşivinde imha edilecek; karar tutanakları ise, tüketici başvurularına ilişkin bütün yazışmaların imhasından sonra 5 yıl kurum arşivinde saklandıktan sonra kurum arşivinde imha edilecektir. ***Belirtilen tüm iş ve işlemler Bala İlçesinin birim ve kurum arşivlerinde gerçekleştirilecektir.***

*01/08/2018 tarihinden sonra yapılan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruların dosyaları başvuru sırasına göre;* birim arşivinde 3 yıl; kurum arşivinde 2 yıl saklandıktan sonra sürenin bitiminde kurum arşivinde imha edilecektir. ***Belirtilen iş ve işlemler Bala İlçesinin birim ve kurum arşivlerinde gerçekleştirilecektir. Söz konusu başvuruların karar tutanakları ise, karar mercii olarak yetkilendirilen Gölbaşı İlçe Tüketici Hakem Heyeti Tarafından, bütün yazışmaların Bala İlçesinde imhasından sonra 5 yıl daha birim arşivinde saklanacak ve kurum arşivinde imha edilecektir. Belirtilen iş ve işlemler Bala İlçesinin birim ve kurum arşivlerinde gerçekleştirilecektir.***

#### **IV- TÜBİS'in Yeni Sisteme Entegrasyonu Hakkında:**

01/08/2018 tarihi itibarıyla TÜBİS'in, "Tüketici Hakem Heyetlerinin Yeniden Yapılandırılması" kapsamında yapılacak iş ve işlemlere uygun şekilde kullanılabilmesini teminen gerekli yazılım çalışmaları tamamlanmış olup, ilk aşamada aşağıdaki hususların belirtilmesinde fayda görülmüştür:

Yukarıda da belirtilmiş olduğu gibi, yetki alanında bulunan ilçelerde görevlendirilen asil ve yedek tüketici hakem heyeti irtibat personelinin bilgilerini 23/07/2018 tarihine kadar karar mercii olarak yetkilendirilen tüketici hakem heyetine bildirilecektir. **Karar mercii olarak yetkilendirilen tüketici hakem heyeti, bilgileri verilen personel için "tüketici hakem heyeti irtibat personeli" kaydı oluşturulacak**, yetki alanında bulunan ilçelerden yapılan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvurular "tüketici hakem heyeti irtibat personeli" tarafından TÜBİS'e başvuru kaydı yapılarak, sistem üzerinden karar mercii olarak yetkilendirilen tüketici hakem heyetine iletilecektir.

**Yetki alanındaki ilçelerdeki tüketici hakem heyetlerinin, 01/08/2018 tarihinden önce yapılan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruların iş ve işlemlerini tamamlamalarına yönelik TÜBİS yetkileri 31/12/2018 tarihine kadar devam edecektir.**

"Tüketici Hakem Heyetlerinin Yeniden Yapılandırılmasına" ilişkin duyuru ve dağıtım yazılarımızın Bakanlığımızın <http://tuketici.gtb.gov.tr/kurumsal-haberler/tuketici-hakem-heyetleri-yeniden-yapilandiriliyor> adresi internet sitesinden ayrıca TÜBİS'in "Duyurular" başlığı altında takip edilmesi uygun olacaktır.

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

**e-imzalıdır**  
**Ahmet ERDAL**  
**Bakan a.**  
**Genel Müdür**

#### **DAĞITIM:**

**İçişleri Bakanlığı**

**81 İl Valiliği (Ticaret İl Müdürlüğü)**