

## **TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN YENİDEN YAPILANDIRILMASI HAKKINDA AÇIKLAMA**

Tüketicilerin e-Devlet şifreleriyle kolaylıkla başvuru yapmasına imkân sağlayan Tüketici Bilgi Sistemi'nin (TÜBİS) aktif olarak tüketiciler ve tüm tüketici hakem heyetleri tarafından kullanılmaya başlanması nedeniyle tüketici hakem heyetlerinin işleyişi kolaylaşmış ve tüketici hakem heyetlerinin organizasyon yapısının yeniden düzenlenmesine yönelik çalışmalar yapılmıştır.

Bakanlığımızca gerçekleştirilen **tüketici hakem heyetlerinin yeniden yapılandırılması** çalışmalarına ilişkin uygulamanın **01.08.2018** tarihi itibariyle başlatılmış olması nedeniyle aşağıda yer verilen açıklamaların yapılmasında fayda görülmüştür.

### ***Tüketici Hakem Heyetlerinin Yetki Alanları Yeniden Belirlendi.***

Tüketici hakem heyetlerinin, *nüfus yoğunluğu, başvuru sayıları, usul ekonomisi* ve benzeri hususlar göz önünde bulundurularak yeniden yapılandırılması amacıyla, il merkezlerinde ya da yakın ilçelerde merkezler oluşturmak suretiyle bir araya getirilmesi sonucunda mevcut 1.011 tüketici hakem heyetinin yetki alanları, **01/08/2018 tarihinden itibaren** geçerli olmak üzere yeniden düzenlenmiş olup, **211 Tüketici Hakem Heyeti karar mercii olarak yetkilendirilmiştir.**

Yapılan bu çalışma ile tüketici hakem heyetlerinin karar mercii olarak yetki alanları değiştirilmiştir. Yetkilendirilen tüketici hakem heyetleri, yetki alanlarında kalan ilçelerde yapılan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin başvuruları da karara bağlayacaklardır.

### ***Tüketiciler Mağdur Olmayacak!***

Öncelikle belirtmek gerekir ki, tüketici hakem heyetlerinin yeniden yapılandırılması sonucunda, **tüketicilerin hak arama yollarına başvurularında herhangi bir hak kaybı bulunmamaktadır.**

Bilindiği üzere, tüketici hakem heyetine başvurular, şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılabilmektedir. Diğer bir ifade ile **tüketiciler, yaşadıkları uyuşmazlıkla ilgili olarak, tüketici hakem heyetlerine gitmeden, elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden başvuru yapabilmektedirler. Başvurularını elektronik ortamda yapmayı tercih etmeyen tüketiciler ise, yine yapılanmadan önce olduğu gibi, ikamet ettikleri yerdeki Kaymakamlıklara giderek başvurularını yapabileceklerdir.**

Tüketici hakem heyeti oluşturulmayan ilçelerde, **Kaymakamlıklarda başvuru alımı, TÜBİS'e kayıt, ilgili tarafları bilgilendirme, yetkilendirilmiş hakem heyeti başkanı tarafından yapılacak bilirkişi görevlendirmelerinde, tüketici hakem heyeti, bilirkişi ve**

**tüketici arasındaki koordinasyonu sağlamak vb.** konularda çalıştırılmak üzere bir irtibat personeli bulundurulmaya devam edilecektir.

Burada önemle altı çizilmesi gereken husus ise yürütülen bu çalışmanın **tüketici hakem heyetlerinin kapatılmasına yönelik bir çalışma olmadığıdır.**

***Çalışmalar Yakından Takip Edilecek.***

Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) sayesinde tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuruların yoğunluğu, heyet bazında veya tüm Türkiye genelinde takip edilebilmektedir. İlerleyen dönemlerde, ihtiyaç duyulması halinde, yetkilendirilen tüketici hakem heyetlerinin sayısı arttırılabileceği gibi, yenilerinin kurulması da mümkündür. Sistem esnek bir modele sahip olup, tüketici hakem heyetlerinin iş yüklerinde aşırı oranda artış meydana gelmesi halinde ihtiyaca göre sayıları yeniden arttırılabilecektir.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, tüketici hakem heyetlerinin yeniden yapılandırılması çalışmalarında, **tüketicilerin hak arama yollarına başvurularında herhangi bir hak kaybına uğramamaları amacıyla gerekli tedbirler alınmış olup, uygulamada yeni ihtiyaçların doğması halinde yeni tedbirler de alınacaktır.**

Detaylı bilgi için <http://tuketici.gtb.gov.tr/kurumsal-haberler/tuketici-hakem-heyetleri-yeniden-yapilandiriliyor> tıklayınız.

Kamuoyuna saygıyla duyurulur.