

**YÖNETMELİK**

Gümrük ve Ticaret Bakanlığından:

**TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ YÖNETMELİĞİ****BİRİNCİ BÖLÜM****Genel Hükümler****Amaç**

**MADDE 1 – (1)** Bu Yönetmeliğin amacı, tüketici hakem heyetlerinin kurulması ve çalışmasına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2 – (1)** Bu Yönetmelik, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıkların çözümü amacıyla kurulan tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerini kapsar.

**Dayanak**

**MADDE 3 – (1)** Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 72 nci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4 – (1)** Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- a) Bakanlık: Gümrük ve Ticaret Bakanlığını,
- b) Başkan: Tüketici hakem heyeti başkanını,
- c) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
- ç) Tüketici hakem heyeti: Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla oluşturulan hakem heyetini,
- d) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
- e) İl müdürlüğü: Ticaret il müdürlüğünü,
- f) Kanun: 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- g) Mal: Alışverişe konu olan; taşınır eşya, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallar ile elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri her türlü gayri maddi malları,
- ğ) 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,
- h) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- ı) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- i) Tüketici Bilgi Sistemi: Elektronik ortamda tüketicilerin şikâyetlerini iletebildikleri ve tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerini gerçekleştirdikleri çevrimiçi sistemi,
- j) 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,
- k) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını, ifade eder.

**İKİNCİ BÖLÜM****Kuruluş, Görev ve Yetki Alanı****Kuruluş**

**MADDE 5 – (1)** Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezleri ile Bakanlıkça belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturur. Bakanlık, hangi

ilçelerde tüketici hakem heyeti kurulacağını belirlerken, başvuru sayısını, nüfus yoğunluğunu, coğrafi şartları ve benzeri hususları dikkate alır.

#### **Görev alanı**

**MADDE 6** – (1) Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurularda değeri:

- a) İki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyeti,
  - b) Büyükşehir statüsünde olan illerde iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti,
  - c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti,
  - ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyeti,
- görevlidir. Bu fıkrada belirtilen parasal sınırların üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

(2) Görevli tüketici hakem heyetinin tespitinde başvuru tarihindeki parasal sınırlar dikkate alınır.

(3) Başvurunun, tek bir uyuşmazlıkla ilgili olması ve uyuşmazlık konusunun bu maddede belirtilen parasal sınırları aşması halinde, sınırları aşan kısımdan feragat edilerek tüketici hakem heyetine başvuru yapılabilir. Parasal sınırları aşan kısım için tekrar tüketici hakem heyetine başvuru yapılamaz.

(4) Bu maddede belirtilen parasal sınırlar 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 arttırılarak uygulanır. Bu artışların hesabında on Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

(5) Tüketici hakem heyetleri görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır. Görev ve yetki alanı dışında kalan başvuruları, tüketicinin başvuru yapabileceği yerleri de belirterek başvuru sahibine iade eder.

(6) Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına engel değildir.

#### **Yetki alanı**

**MADDE 7** – (1) İl tüketici hakem heyetleri il sınırları içinde, ilçe tüketici hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde Bakanlıkça o ilçe için belirlenen tüketici hakem heyeti yetkilidir.

(2) Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir.

(3) İkinci fıkra uyarınca başvuru yapılabilecek ilçede tüketici hakem heyetinin kurulmamış olması halinde tüketiciler o ilçe kaymakamlığına başvuru yapabilir. Yapılan bu başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine intikal ettirilir.

### **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Başkan, Üye ve Raportör**

#### **Başkan ve üyeler**

**MADDE 8** – (1) Başkanlığı illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

a) Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye,

b) Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,

c) 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,

ç) Tüketici örgütlerinin kendi aralarından seçeceği bir üye,

olmak üzere başkan dâhil beş üyeden oluşur. Başkan ve üyelerin yedekleri de ilgili kurum ve kuruluşlarca ayrıca belirlenir.

(2) Başkanın toplantıya katılmadığı durumlarda, baro temsilcisi üye tüketici hakem heyetine başkanlık eder.

(3) Tüketici hakem heyetinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler, 9 uncu maddede belirtilen şartları taşıyan devlet memurları arasından illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam tarafından görevlendirme yapılarak tamamlanır.

(4) Başkan dışındaki üyelerin görev süresi üç yıldır. Görev süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir.

(5) İstifa, 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.

(6) Tüketici hakem heyetinin başkan ve üyeleri birden fazla tüketici hakem heyetinde görev alamaz.

#### **Üyelerde aranacak şartlar**

**MADDE 9** – (1) Tüketici hakem heyeti üyelerinin aşağıdaki şartları taşıması zorunludur:

- a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- b) 18 yaşından küçük olmamak,
- c) 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 48 inci maddesinin birinci fıkrasının (A) bendinin (5) numaralı alt bendinde düzenlenen şartları taşımak,
- ç) Kamu haklarından mahrum bulunmamak,
- d) Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek akıl hastalığı bulunmamak,
- e) En az dört yıllık fakülte mezunu olmak.

(2) Dört yıllık fakülte mezunu olma şartını taşıyan üye bulunamayan yerlerde, üyeler illerde yüksekokul veya lise, ilçelerde ise en az ilköğretim mezunları arasından görevlendirilir. Denkliği Yüksek Öğretim Kurulu ya da Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olanlar da üye olarak görevlendirilebilir veya seçilebilir.

(3) Üyelik şartlarının kaybedildiğinin veya taşınmadığının sonradan anlaşılması halinde, bu durumun öğrenildiği tarihten itibaren ilgili üyenin görevi son bulur. Bu husus, ilgili kurum veya kuruluşa bildirilir. Bu durumda yedek üye göreve devam eder ve yerine görevlendirildiği üyenin kalan süresini tamamlar.

#### **Tüketici örgütleri temsilcisinin tespiti**

**MADDE 10** – (1) Tüketici hakem heyetinde tüketici örgütlerini temsilen görev yapacak üye, tüketici örgütleri tarafından seçilir.

- (2) Tüketici örgütlerince yapılacak tüketici hakem heyeti üyesi seçimine;
  - a) İl tüketici hakem heyeti için il sınırları içinde,
  - b) İlçe tüketici hakem heyeti için ilçe sınırları içinde,
  - c) Büyükşehir statüsündeki il tüketici hakem heyeti için büyükşehir sınırları içinde, merkezi ya da şubesi bulunan tüketici örgütleri katılabilir. Tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerde tüketici örgütünün hem merkezinin hem de şubesinin olması halinde söz konusu tüketici örgütü, üye seçiminde bir oy hakkına sahiptir.

(3) Bir il veya ilçede faaliyet gösteren tüketici örgütlerinin sayısı dörtten az ise tamamının, dört ve dörtten fazla ise en az salt çoğunluğunun kararı ile kendi aralarından seçecekleri temsilci, o il ya da ilçenin tüketici hakem heyeti üyesi olarak, seçim sonuçlarını kanıtlayan belgelerle birlikte illerde il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlığa bildirilir.

(4) Seçimin yapılması zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren en geç bir ay içinde bu bildirim yapılmaması halinde, illerde il müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlık tarafından beşinci fıkra da belirlenen kriterler dâhilinde tüketici hakem heyetine temsilci gönderecek tüketici örgütü belirlenir.

(5) Tüketici örgütü temsilcisinin tespitinde sırasıyla;

- a) Tüketici hakem heyetinin bulunduğu il veya ilçe merkezinde çalışmalarını faal olarak yürüten,
- b) İl veya ilçe merkezinde birden fazla tüketici örgütünün bulunması halinde, kayıtlı üye sayısı en fazla olan,
- c) Ülke düzeyinde kurulan ve faaliyette bulunan şube sayısı en fazla olan, tüketici örgütü dikkate alınır. Bu kriterlere göre tespit edilen tüketici örgütü yönetim kurulundan, temsilcisini belirleyerek illerde il müdürlüğüne, ilçelerde ise kaymakamlığa bildirmesi istenir.

(6) Tüketici örgütlerini temsil edecek tüketici hakem heyeti üyesinin görev süresinin dolması ya da herhangi bir nedenle sona ermesi halinde, bu durum illerde il müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlığın internet sitesi veya ilan panosu aracılığıyla ilan edilir. Seçim,

ayrıca bir bildirim gerekliliğinin ilan tarihini izleyen günden itibaren bir ay içinde yapılır.

(7) Tüketici örgütünün bulunmadığı ilçelerde tüketici örgütü temsilcisi o ilçenin bağlı bulunduğu ilde kurulu bulunan tüketici örgütleri arasından birinci fıkrada belirlenen esaslar çerçevesinde tespit edilir. Tespit edilen üye, en geç bir ay içinde ilgili kaymakamlığa bildirilir. Bu süre içinde bildirim yapılmaması halinde noksan üyelik 8 inci maddenin üçüncü fıkrası çerçevesinde tamamlanır.

(8) Tüketici hakem heyetinin oluşumu sırasında tüketici örgütü bulunmayan il veya ilçelerde tüketici örgütünün sonradan kurulması halinde, yedinci fıkra ve 8 inci maddenin üçüncü fıkrasına göre tespit edilen üyenin görevi sona erer ve yerine seçilen tüketici örgütü temsilcisi görev alır. Buna ilişkin işlemler başkan tarafından yürütülür.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM** **Çalışma Usul ve Esasları**

### **Başvuru**

**MADDE 11** – (1) Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Ek-1’de yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabilir. Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; başvuru sahibinin adı, soyadı, TC Kimlik Numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, uyuşmazlık değeri ve talebi ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur.

(2) Tüketici aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine başvuramaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar.

(3) Tüketicinin aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuru yapması durumunda da ikinci fıkra hükümleri uygulanır.

(4) Elektronik ortamda yapılan başvuruların e-devlet kapısı üzerinden veya Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması ve yapılan başvurunun başvuru sahibi tarafından, güvenli elektronik imza veya mobil imza ile imzalanmış olması gerekir.

(5) 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 ulaştırılması gerekir. Aksi halde başvuru işleme alınmaz.

### **Bilgi ve belge isteme yetkisi**

**MADDE 12** – (1) Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilir.

(2) Bilgi ve belge isteme yazılarının taahhütlü mektupla gönderilmesi esastır. Gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilir.

(3) İstenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren en fazla otuz gün süre verilir. Talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanlığınca uygun görülmesi halinde bu süre uzatılabilir.

(4) Tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir.

### **Toplantı zamanı ve yeri**

**MADDE 13** – (1) Tüketici hakem heyeti ayda ikiden az olmamak üzere ihtiyaç duyulduğunda başkanın çağrısı üzerine her zaman toplanabilir.

(2) Gündemde görülecek uyuşmazlık konusu bulunmadığı takdirde toplantı yapılmaz.

(3) Toplantılar, illerde il müdürlüğünce, ilçelerde ise kaymakamlıkça belirlenen yerlerde yapılır.

### **Toplantı gündemi**

**MADDE 14** – (1) Toplantı gündemi başkan tarafından 23 üncü madde hükmü dikkate alınarak belirlenir ve toplantı başlamadan önce üyelere bildirilir.

### **Toplantı ve karar yeter sayısı**

**MADDE 15** – (1) Tüketici hakem heyeti, başkan dahil en az üç üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların oy çokluğu ile karar verir.

(2) Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oy kullandığı tarafın çoğunluğu sağladığı kabul edilir.

#### **Toplantılara katılma mecburiyeti**

**MADDE 16** – (1) Tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantılara katılması zorunludur. Geçerli mazeretleri sebebiyle toplantılara katılamayacak üyeler, durumlarını toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirir.

(2) Mazeretsiz olarak birbirini takip eden toplam dört toplantıya veya mazeretli de olsa üç aylık sürede yapılan toplantıların hiçbirine katılmayanların üyeliği düşer.

(3) Toplantıya katılmamaları nedeniyle üyeliği düşenler, üyeliğin düştüğü tarihten itibaren bir yıl süreyle tüketici hakem heyeti üyesi olarak tekrar görev alamazlar.

#### **Toplantıya katılmama halleri**

**MADDE 17** – (1) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri;

a) Aralarında evlilik bağı kalksa bile eşin taraf olduğu,

b) Kendisi veya eşinin altsoy veya üstsoyunun taraf olduğu,

c) Nişanlısının taraf olduğu,

ç) Kendisi ile arasında evlatlık bağı bulunanın taraf olduğu,

d) Üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya kendisini oluşturan evlilik bağı kalksa dahi kayın hısımlığı bulunanların taraf olduğu,

e) İki taraftan birinin vekili, vasisi, kayyımı veya yasal danışmanı sıfatıyla hareket ettiği,

f) Aynı uyumsuzlıkla ilgili bilirkişi olarak dinlendiği veya hakem sıfatıyla hareket etmiş olduğu,

g) Kendisinin taraf olduğu veya doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili olduğu, uyumsuzluklarla ilgili toplantılara katılamazlar.

#### **İnceleme şekli**

**MADDE 18** – (1) Tüketici hakem heyeti incelemeyi, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinden yapar. Gerekli görmesi halinde tüketici hakem heyeti ayrıca tarafları ve bilirkişiyi dinler.

### **BEŞİNCİ BÖLÜM**

#### **Bilirkişi İncelemesi**

#### **Bilirkişi görevlendirilmesi**

**MADDE 19** – (1) Tüketici hakem heyeti çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hâllerde, taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen, bilirkişinin görüşünün alınmasına karar verebilir. Tüketici hakem heyeti üyelerinin mesleklerinin gerektirdiği genel ve hukuki bilgiyle çözümlenmesi mümkün olan konularda bilirkişiye başvurulamaz.

(2) Tüketici hakem heyeti, bilirkişi olarak yalnızca bir kişiyi görevlendirebilir. Ancak, gerekçesini açıkça göstermek suretiyle, üç kişiden oluşan bir bilirkişi kurulu da görevlendirebilir.

(3) Gerekli görülmesi halinde aynı uyumsuzluk için mevcut bilirkişiden ek rapor istenebilir veya yeniden bilirkişi görevlendirilebilir.

(4) Bilirkişiler tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya uyumsuzluğun karara bağlanacağı tüketici hakem heyetinin yetki çevresinden veya tüketici hakem heyetinin bağlı olduğu ilden görevlendirilir. Bu kişilere ancak, 17 nci maddede yer alan sebeplere veya tüketici hakem heyetince kabul edilebilir diğer bir sebebe dayanarak görev verilmeyebilir yahut bu kişiler görevi kabulden kaçınmasını haklı kılacak mazerete dayanarak, bilirkişilik görevini kabul etmeyebilir.

(5) Kanunların görüş bildirmekle yükümlü kıldığı kişi ve kuruluşlara, görevlendirildikleri konularda bilirkişi olarak öncelikle başvurulur. Ancak, kamu görevlilerine, bağlı buldukları kurumlarla ilgili uyumsuzluklarda ve işlerde, bilirkişi olarak görev verilemez.

#### **Bilirkişinin sorumluluğu**

**MADDE 20** – (1) Bilirkişi, süresi içinde, görüşünü içeren raporunu sunmak ve varsa kendisine incelenmek üzere teslim edilen belgeleri tüketici hakem heyetine iade etmekle yükümlüdür.

(2) Bilirkişi gerekli görülmesi halinde görüşüne başvurulmak üzere tüketici hakem heyetince yapılan davete uyup belirlenen gün ve saatte tüketici hakem heyeti toplantısında hazır bulunmak zorundadır.

(3) Geçerli bir mazereti olmaksızın belirlenen gün ve saatte tüketici hakem heyeti toplantısında hazır bulunmayan veya görüşüne ilişkin raporu süresi içinde sunmaktan kaçınan bilirkişiler, gerekli disiplin işlemlerinin uygulanması amacıyla bağlı buldukları kurum veya kuruluşlara bildirilir.

(4) Bilirkişi, görevi sebebiyle yahut görevini yerine getirirken öğrendiği bilgileri saklamak, kendisi ve başkaları yararına kullanmaktan kaçınmakla yükümlüdür.

#### **Bilirkişi raporu**

**MADDE 21** – (1) Tüketici hakem heyeti bilirkişinin görevlendirilmesinde, incelenmesini istediği hususları açıkça belirtir.

(2) Raporun hazırlanması için bilirkişiye verilecek süre, tüketici hakem heyetinin bilirkişi görevlendirmesine ilişkin kararının bilirkişiye tebliğinden itibaren on beş iş gününü geçemez. Bilirkişinin talebi üzerine bu süre tüketici hakem heyeti tarafından on beş iş gününü geçmemek ve bir defaya mahsus olmak üzere uzatılabilir.

(3) Belirlenen süre içinde raporunu vermeyen bilirkişi görevden alınarak, yerine bir başka bilirkişi görevlendirilebilir.

### **ALTINCI BÖLÜM**

#### **Tüketici Hakem Heyeti Kararı**

##### **Kararın niteliği ve kapsamı**

**MADDE 22** – (1) Tüketici hakem heyeti, uyuşmazlık ile ilgili karar verirken tarafların talebiyle bağlıdır. Ancak başvurunun yapıldığı tarihte uyuşmazlık miktarının tam ve kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmadığı durumlarda, başvuru sahibinin hukuki ilişkiyi ve asgari bir miktarı belirtmesi ve inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya daha azına tüketici hakem heyetince karar verilebilir. Verilen kararın her hâlikârda 6 ncı maddede belirtilen parasal sınırlar dâhilinde olması gerekir.

(2) Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlık için ayrı ayrı başvuru yapılması durumunda, uyuşmazlığın değerleri toplamı tüketici hakem heyetinin görev sınırı içinde kalmak şartıyla, tek bir başvuruda birleştirilerek karar verilebilir. Aynı tüketici işleminden kaynaklanan birden fazla uyuşmazlığın değerleri toplamının görev sınırını aşması durumunda uyuşmazlıklar hakkında ayrı ayrı karar verilir.

(3) Tüketici hakem heyeti kararında uyuşmazlık bedelinin Türk Lirası cinsinden belirtilmesi zorunludur. Uyuşmazlık bedelinin döviz cinsinden olması durumunda başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilir.

(4) Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlandığı durumlarda, karşı tarafça ödenmesi gereken bilirkişi ve tebligat ücretleri kararda belirtilir.

(5) Tüketici hakem heyeti kararı tarafları bağlar.

(6) Tüketici hakem heyeti kararı yalnızca verildiği uyuşmazlık için hüküm ifade eder.

(7) Tüketici hakem heyetlerinde taraflar, avukatla temsil edilebilir. Tarafların avukatla temsil edilmesi durumunda, tüketici hakem heyetleri tarafından lehine karar verilen tarafın avukatına vekâlet ücreti ödenmesine karar verilmez.

(8) 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 uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verir.

##### **Karar süresi**

**MADDE 23** – (1) Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, başvuru konusu, mal veya hizmetin özelliği gibi hususlar dikkate alınarak, karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir.

(2) Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve bu talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde başvuru, tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

(3) Türkiye’de ikametgahı bulunmayan yabancı uyruklu tüketicilerin uyuşmazlıkları için ikinci fıkra hükümleri uygulanır.

#### **Karar tutanağı**

**MADDE 24** – (1) Toplantıda alınan kararlar, Ek-2’de yer alan örneğe uygun olarak tutanağa geçirilir ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Karar tutanağı toplantı tarihine ve gündem sırasına göre arşivlenir ve onaylı bir örneği dosyasında muhafaza edilir.

#### **Kararın tebliği**

**MADDE 25** – (1) Tüketici hakem heyeti kararı, alındığı tarihten itibaren on iş günü içinde taraflara yazılı olarak ve 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanunu hükümlerine göre tebliğ edilir. Tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligat avukata yapılır.

(2) Kararların taraflara taahhütlü mektupla gönderilmesi esastır. Gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilir.

#### **Kararın yerine getirilmesi**

**MADDE 26** – (1) Tüketici hakem heyeti kararı, 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

#### **Kararın düzeltilmesi**

**MADDE 27** – (1) 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 düzeltilir.

(2) 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.

#### **Karara itiraz**

**MADDE 28** – (1) Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

(2) İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da, kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimliklerine, ticaret unvanlarına ait yanlışlıklarla, yazı, hesap veya diğer açık ifade yanlışlıkları hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzeltilerek onanır.

(3) Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

(4) Tüketici mahkemelerince verilen kesinleşmiş kararlar, Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi üzerinden Bakanlığa iletilir. Tüketici hakem heyeti kararına karşı yapılan itiraz sonucu verilen karar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilir.

(5) Tüketici hakem heyetinin tüketici lehine verdiği karara karşı yapılan itirazın kabulü durumunda mahkemece tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir. Tarifenin maktu vekâlete ilişkin hükümleri uygulanmaz.

## **YEDİNCİ BÖLÜM**

### **Çeşitli ve Son Hükümler**

#### **İstatistiki bilgiler**

**MADDE 29** – (1) İlçe tüketici hakem heyetleri, üçer aylık dönemler halinde başvuru ve kararlara ilişkin istatistiki bilgileri dönemin bitiminden itibaren on gün içinde il müdürlüklerine gönderir.

(2) İl müdürlükleri, ilçelerden gelen istatistiki bilgileri, il tüketici hakem heyetinin istatistiki bilgileri ile birlikte, birinci fıkrada belirtilen sürenin bitiminden itibaren on gün içinde Genel Müdürlüğe bildirir.

#### **Mali hükümler**

**MADDE 30** – (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasından kaynaklanan bütün giderler, Kanunun 82 nci maddesi hükmüne göre karşılanır.

(2) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerine, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline ödenecek huzur hakkı ve huzur ücreti ile bilirkişi ücreti ve bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

#### **Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili**

**MADDE 31** – (1) 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 ücretleri Bakanlıkça karşılanır.

(2) Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlanması durumunda, tebligat ve bilirkişi ücretleri kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde karşı tarafın bulunduğu yerdeki vergi dairesi müdürlüğüne ödenir. Ödendiğine ilişkin makbuz, bu süre içinde ilgili tüketici hakem heyetine ibraz edilir.

(3) Tüketici hakem heyeti; tebligat ve bilirkişi ücretlerinin süresi içinde ödenmemesi halinde, bu tutarların 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanuna göre takip ve tahsil edilmesi amacıyla, söz konusu kararın bir örneği ile bu kararın karşı tarafa tebliğ edildiği tarihe dair bilgiyi içeren yazıyı ilgili vergi dairesi müdürlüğüne gönderir.

(4) Tebligat ücreti hesaplanırken, uyuşmazlıkla ilgili yapılan tüm yazışmalar dikkate alınır.

#### **Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 32** – (1) 1/8/2003 tarihli ve 25186 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

#### **Geçiş hükümleri**

**GEÇİCİ MADDE 1** – (1) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce tüketici hakem heyetlerine yapılmış ve henüz karara bağlanmamış başvurular için de bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

#### **Yürürlük**

**MADDE 33** – (1) Bu Yönetmelik yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

#### **Yürütme**

**MADDE 34** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Gümrük ve Ticaret Bakanı yürütür.



EK - 1

**BAŞVURU FORMU**  
**(...) TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞINA**

**BAŞVURU TARİHİ** :  
**BAŞVURU NUMARASI** :

**BAŞVURU SAHİBİNİN KİMLİK BİLGİLERİ**

**T.C. Kimlik Numarası\*** :  
**Adı ve Soyadı\*** :

**BAŞVURU SAHİBİNİN İLETİŞİM BİLGİLERİ**

**İkamet Ettiği İl / İlçe\*** :  
**Adresi\*** :  
**Elektronik Postası** :  
**Telefon Numarası\*** :

**VARSA BAŞVURU SAHİBİNİN VEKİLİNİN:**

**T.C. Kimlik Numarası** :  
**Adı ve Soyadı** :  
**Adresi** :  
**İletişim Bilgileri** :

**ŞİKAYET EDİLENİN BİLGİLERİ**

**Ticaret Unvanı\*** :  
**Adresi** :  
**İli / İlçesi** :  
**Telefonu** :  
**Faksı** :

**UYUŞMAZLIK KONUSUNA İLİŞKİN BİLGİLER**

**Uyuşmazlık Tarihi** :  
**Uyuşmazlık Bedeli\*** :  
**Uyuşmazlık Konusu** :

**Başvuru Sahibinin Talebi\*** :

**Başvuru Sahibinin İmzası\*** :

(\* ile işaretlenen alanların doldurulması zorunludur.

EK - 2

**KARAR TUTANAĞI**

**T.C.**

...../İl/İlçe

**Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı**

**Karar No :**

**Karar Tarihi :**

**Başvuru Sahibi :**

**Varsa Vekili :**

**Şikayet Edilen :**

**Varsa Vekili :**

**Başvuru Tarihi :**

**Başvuru Sahibinin**

**Talebi :**

**Uyuşmazlık Bedeli :**

**Uyuşmazlık Konusu :**

**Olayın Özeti :**

**Şikayet Edilenin**

**Savunmasının Özeti :**

**İnceleme ve Gerekçe:**

**Karar:**

Başkan

Üye

Üye

Üye

Üye

.....

Raportör

.....