



T.C.  
TİCARET BAKANLIĞI

Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

Sayı : 77002794-405

Konu : Kurumsal İnternet Sitelerinde Yer  
Verilen Bilgilerin Güncellenmesi

..... VALİLİĞİNE  
( Ticaret İl Müdürlüğü)

Bilindiği üzere, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan tüketiciler ile satıcı veya sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıkların hızlı, kolay ulaşılabilir ve tüketiciler açısından masrafsız şekilde çözümlenmesi amacıyla illerimizde ve yetkilendirilen ilçelerimizde Tüketici Hakem Heyetlerimiz faaliyetlerine devam etmektedirler.

Tüketici Hakem Heyetlerimizde görülen uyuşmazlıkların taraflarının herhangi bir hak kaybına uğramalarının önüne geçilebilmesi amacıyla kendilerine tüketici hukukuna ilişkin doğru ve güncel bilgilerin ulaştırılması büyük önem arz etmektedir. Bu kapsamda, Ticaret İl Müdürlüklerimizin ve Kaymakamlıklarımızın internet sitelerinde tüketici hakem heyetlerine ilişkin sayfaların incelenmesi neticesinde konuya ilişkin birbirinden farklı, eksik ya da güncel olmayan bilgilerin yer aldığı görülmüştür.

Bu çerçevede, bahsi geçen internet sitelerinde yer verilen bilgilendirmelerin asgari olarak Ek'te yer alan metni içerecek şekilde yeniden düzenlenmesinin ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 11'inci maddesinin ikinci fıkrası uyarınca düzenlenen başvuru formundan farklı olacak şekilde dilekçe örneklerine internet sitelerinde yer verilmemesinin uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Bilgi edinilmesi ve yazımızın ilinizde bulunan ilçe kaymakamlıklarına da iletilmesi hususunda gereğini rica ederim.

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

**Ekler:** 1- Tüketici hakem heyetlerine ilişkin bilgilendirme metni (3 sayfa).  
2- Başvuru formu örneği (1 sayfa).

**Dağıtım:**

**Gereği:**

81 İl Valiliğine (Ticaret İl Müdürlükleri)

**Bilgi:**

İçişleri Bakanlığına (İller İdaresi  
Genel Müdürlüğü)



## TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE İLİŞKİN BİLGİLENDİRME METNİ

### 1. Tüketici hakem heyetlerinin görevi nedir? Tüketici hakem heyetleri kimlerden oluşur?

Tüketici hakem heyetleri, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a göre tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulan heyetlerdir. Başkanlığı illerde ticaret il müdürü ilçelerde kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyetlerinin diğer üyeleri belediye, baro, tacir/esnaf ve tüketici örgütü temsilcilerinden oluşur.

### 2. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurularda parasal sınırlar nedir?

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular için her yıl parasal sınırlar yeniden belirlenmektedir. Söz konusu parasal sınırlar, 2019 yılı itibariyle şu şekildedir;

- 5.650 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetleri,
- Büyükşehir statüsünde olan illerde 5.650 TL ile 8.480 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,
- Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 8.480 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,
- Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 5.650 TL ile 8.480 TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,

görevlidir.

8.480 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklar için ise tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz; söz konusu başvuruların tüketici mahkemelerine, tüketici mahkemeleri bulunmayan yerlerde ise asliye hukuk mahkemelerine yapılması gerekmektedir.

### 3. Tüketici hakem heyetlerine nasıl başvuru yapılır?

Şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) ile tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilir. Bu itibarla, tüketici hakem heyetlerine sözlü başvuru yapılamamaktadır.

Başvurular, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Ticaret Bakanlığı'nın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabilir.

Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda ise başvuru sahibinin adı, soyadı, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri, talebi ve Türk Lirası cinsinden uyuşmazlık değeri ile şikayet edilene ilişkin bilgilere yer verilmesi zorunludur. Uyuşmazlık değerinin döviz cinsinden olması durumunda, söz konusu değer başvuru tarihindeki Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası'nın belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirası'na çevrilir.

Elektronik ortamda yapılan başvuruların TÜBİS ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin sisteme yüklenmiş olması gerekir.

### 4. Hangi tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilir?

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

#### **5. Tüketici hakem heyetleri bulunmayan yerlerde başvurular nasıl yapılır?**

Tüketici hakem heyetleri illerde Ticaret İl Müdürlükleri, ilçelerde Kaymakamlıklar bünyesinde faaliyet göstermektedir. Ancak her ilçede tüketici hakem heyeti bulunmamaktadır. Bazı tüketici hakem heyetlerinin yetki alanları daha geniş şekilde belirlenerek hakem heyeti bulunmayan ilçeleri de kapsayacak şekilde yetkilendirilmiş tüketici hakem heyetleri olarak faaliyette bulunmaktadır.

Tüketici hakem heyetleri bulunmayan yerlerde ise ilgili kaymakamlıklarda bulunan irtibat personeli tarafından başvurular alınarak TÜBİS'e kaydedilmektedir.

#### **6. Tüketici hakem heyetleri tarafından başvurular nasıl incelenir?**

Tüketici hakem heyetleri incelemeleri dosya üzerinden yapılır, gerekli görülmesi halinde tüketici hakem heyetleri tarafından ayrıca taraflar ve bilirkişi dinlenebilir.

Tüketici hakem heyetleri, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan isteyebilir. İstenen bilgi ve belgelerin sunulması için tebliğ tarihinden itibaren en fazla 30 gün süre verilir. Talep edilmesi ve tüketici hakem heyeti başkanlığınca uygun görülmesi halinde bu süre uzatılabilir. Tüketici hakem heyeti başkanlığınca istenilen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir.

Tüketici hakem heyeti başkanı, çözümü özel veya teknik bilgiyi gerektiren hallerde taraflardan birinin talebi üzerine yahut re'sen bilirkişi görevlendirebilir. Bilirkişi raporunun hazırlanması için bilirkişiye verilecek süre, bilirkişi görevlendirilmesine ilişkin yazının bilirkişiye tebliğinden itibaren 15 iş gününü geçemez. Bilirkişinin talebi üzerine bu süre 15 iş gününü geçmemek ve bir defaya mahsus olmak üzere uzatılabilir.

#### **7. Tüketici hakem heyetleri ne kadar sürede karar verir?**

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.

Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde ise başvurular tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınabilir.

#### **8. Tüketici hakem heyetlerinin kararlarının yerine getirilmesi nasıl sağlanabilir?**

Tüketici hakem heyetlerinin kararları tarafları bağlayıcı niteliktedir. Söz konusu kararlar yerine getirilmezse, 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu kapsamında ilamların icrası hükümlerine göre kararın uygulanmasına yönelik işlemler için ilgili icra dairesine başvurulabilir.

#### **9. Tüketici hakem heyetlerinin kararlarına karşı itiraz edilebilir mi?**

Taraflar tüketici hakem heyeti kararının tebliğinden itibaren 15 gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine, tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde asliye hukuk mahkemesine karara karşı itiraz edebilir. Ancak daha önce karar veren tüketici hakem heyetine itiraz amacıyla yeniden başvuru yapılamamaktadır.

Mahkemeye itiraz aşamasında, tüketiciler 492 sayılı Harçlar Kanunu'nda düzenlenen harçlardan muaftır. Ancak 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanunu uyarınca gider avansı ödenmesi gerekmektedir.

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

#### **10. Başvuru aşamaları nereden takip edilebilir?**

Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular e-Devlet üzerinden TÜBİS kanalıyla takip edilebilir.

#### **11. Tüketici hakem heyeti tarafından yapılan başvuruya ilişkin henüz karar alınmadan önce tarafların uzlaşması halinde nasıl bir yol izlenmelidir?**

Başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi halinde, söz konusu durumun ispatına yönelik bilgi ve belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi gerekmektedir.

Daha detaylı bilgi için <https://tuketici.ticaret.gov.tr/tuketici-sikayetleri/sikca-sorulan-sorular> adresli internet sitesinde yer verilen Sıkça Sorulan Sorular bölümünden tüketici hakem heyetleri ve tüketici sözleşmeleri hakkında Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanan çeşitli soru ve cevaplara ulaşılabilir.

Tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılırken kullanılması gereken başvuru formu örneğine <https://tuketici.ticaret.gov.tr/tuketici-sikayetleri/basvuru-formlari> adresli internet sitesi üzerinden ulaşılabilir.

**BAŞVURU FORMU**  
..... Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığı

BAŞVURU TARİHİ	
BAŞVURU NUMARASI	
<b>BAŞVURU SAHİBİNİN BİLGİLERİ</b>	

T.C Kimlik No/Vergi No.	
Adı/Ünvanı	

**BAŞVURU SAHİBİNİN İLETİŞİM BİLGİLERİ**

İl/İlçe	
Adresi	
Tebliğat İl/İlçe	
Tebliğat Adresi	
Telefon Numarası	
Elektronik Posta	

**VARSA BAŞVURU SAHİBİ VEKİLİ BİLGİLERİ**

T.C Kimlik Numarası	
Adı ve Soyadı	
Adresi	
Telefon Numarası	
Elektronik Postası	

**ŞİKAYET EDİLEN BİLGİLERİ**

Adı/Ünvanı	
Vergi Numarası	
İl/İlçe	
Adresi	
Telefonu	
Faksı	

**UYUŞMAZLIK KONUSUNA İLİŞKİN BİLGİLER**

Uyuşmazlık Tarihi	
Uyuşmazlık Bedeli*	
Uyuşmazlık Konusu	
Başvuru Sahibinin Talebi	
Başvuru Sahibinin İmzası	

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.gtb.gov.tr> adresinden bf19196c-f6bc-4834-b057-334c7e864049 kodu ile erişebilirsiniz.

\*Uyuşmazlık bedelinin E-İTİMSİNDEN tahsil edilmesi gerekmektedir.