**K A R A R**

Tüketici Hakem heyetlerine nasıl başvuru yapılacağı hususunda vatandaşlarımızın bilinçlendirilmesi amacıyla yapılabileceklerin değerlendirilmesi ile ilgiliTüketici Hakları Komisyonu ile Eğitim Komisyonunun 21.03.2023 tarih ve 02 sayılı müşterek raporu.

(Belediye meclisimizin 01.03.2023 tarihinde yapmış olduğu birleşimde görüşülerek komisyonlarımıza havale edilen; Tüketici Hakem heyetlerine nasıl başvuru yapılacağı hususunda vatandaşlarımızın bilinçlendirilmesi amacıyla yapılabileceklerin değerlendirilmesi ile ilgili konu incelendi.

Komisyonlarımızca yapılan görüşmeler ve incelemeler neticesinde;

Kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemek üzere Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun 28.11.2013 tarihinde resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Tüketici hakem heyetleri, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna 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 oluşmaktadır. Tüketici hakem heyetlerinin görev alanını belirleyen başvuru sınırları tüketici uyuşmazlıklarının değerleri açısından her yıl Hazine ve Maliye Bakanlığı tarafından ilan edilen yeniden değerleme oranında tekrar belirlenmektedir. Bu kapsamda 2023 yılı için 66.000 Türk Lirası altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe veya İl Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapılması zorunludur.

Şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) (https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr) 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.

Başvurularda, başvuru sahibinin adı, soyadı veya unvanı, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası ya da yabancı kimlik numarası, başvuru sahibinin tüketici olmaması durumunda ise vergi kimlik numarası, adresi ve varsa diğer iletişim bilgileri ile varsa vekilinin adı, soyadı, vergi kimlik numarası ile adresi, uyuşmazlık konusu, 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 Lirasına 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.

Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine yapılabilir. İl tüketici hakem heyetleri il sınırları içinde, ilçe tüketici hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde yetkilidir. Tüketici hakem heyeti kurulmayan ilçelerde Ticaret Bakanlıkça o ilçe için belirlenen hakem heyeti yetkilidir.

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.

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 başkanınca uygun görülmesi halinde bu süre uzatılabilir. İstenilen 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. Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği, dikkate alınarak, karar süresi en fazla üç ay daha uzatılabilir. Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde ise başvurular tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınabilir. 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.

Taraflar tüketici hakem heyeti kararının tebliğinden itibaren 15 gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin 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.

Bu doğrultuda belediyemizce, sivil toplum kuruluşları ile işbirliği halinde, ilçemizde yaşayan vatandaşlarımızın bilinçlendirilmesi amacıyla eğitim seminerleri düzenlenmesine komisyonlarımızca uygun görülmüştür. Meclisimizin görüşlerine arz ederiz.) Okundu.

Konu üzerindeki görüşmelerden sonra, komisyon raporu oylamaya sunuldu, yapılan işaretle oylama sonucunda, Tüketici Hakem heyetlerine nasıl başvuru yapılacağı hususunda vatandaşlarımızın bilinçlendirilmesi amacıyla yapılabileceklerin değerlendirilmesi ile ilgiliTüketici Hakları Komisyonu ile Eğitim Komisyonu müşterek raporunun kabulüne oybirliğiyle 06.04.2023 tarihli toplantıda karar verildi.

Fatih OMAÇ Serkan TEKGÜMÜŞ Fatma Nur AYDOĞAN

Meclis Başkan V. Katip Katip