

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ YÖNETMELİĞİ

BİRİNCİ BÖLÜM Başlangıç Hükümleri

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 hakem heyetlerinin kuruluşu, çalışma usul ve esasları ile 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: Ticaret Bakanlığını,
 - b) Başkan: Tüketici hakem heyeti başkanını,
 - c) Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğünü,
 - ç) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan ya da yapılması taahhüt edilen mal sağlama dışındaki her türlü tüketici işleminin konusunu,
 - d) İl müdürü: Ticaret il müdürünü,
 - e) İl müdürlüğü: Ticaret il müdürlüğünü,
 - f) Kamu Alacakları Tahsilat Platformu: Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından geliştirilen, kurumlara ait işlemlerin tahsilat ve takip süreçlerinin tümüne ait işleri koordine edip çıktılarının geri bildirimini ve raporlanmasını sağlayan uygulamalar bütünü,
 - g) Kanun: 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
 - ğ) Kayıtlı elektronik posta: Elektronik iletilerin gönderimi ve teslimatı da dâhil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukuki delil sağlayan, elektronik postanın nitelikli şekli,
 - h) Kayıtlı elektronik posta hesabı: Orijinal ileti gönderme ve alma ile kayıtlı elektronik posta iletileri alma yeteneğine sahip kayıtlı elektronik posta sisteminde oluşturulan elektronik posta hesabını,
 - ı) 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,
 - i) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye hizmet sunan ya da hizmet sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
 - j) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla tüketiciye mal sunan ya da mal sunanın adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
 - k) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
 - l) Tüketici Bilgi Sistemi: Tüketicilerin başvurularını elektronik ortamda ilgili tüketici hakem heyetine iletebildikleri ve tüketici hakem heyetlerinin tüm iş ve işlemlerini gerçekleştirdikleri çevrimiçi sistemi,
 - m) Tüketici hakem heyeti: Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla oluşturulan hakem heyetini,
 - n) 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,
 - o) Tüketici örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,
 - ö) Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi: Adalet hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesi

amacıyla oluşturulan bilişim sistemini,
ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM

Kuruluş, Görev ve Yetki Alanı

Kuruluş

MADDE 5- (1) Bakanlık; başvuru sayısı, nüfus yoğunluğu ve benzeri hususları dikkate alarak tüketici hakem heyetleri oluşturmakla görevlidir.

Görev alanı⁽¹⁾

MADDE 6- (1) Tüketici hakem heyetleri, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin başvuruları karara bağlamakla görevlidir.

(2) Tarafların 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı kalmak kaydıyla; değeri otuz bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değer ve üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

(3) Tüketici hakem heyetine yapılacak başvurularda, başvuru tarihindeki parasal sınır dikkate alınır.

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

(5) Bu maddede belirtilen parasal sınır 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 artışın hesabında bin Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

(6) Tüketici hakem heyetleri, görev ve yetki alanına giren başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadır.

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

Yetki alanı ve iş bölümü

MADDE 7- (1) Tüketici hakem heyetlerinin yetki alanı ile iş bölümü Bakanlıkça belirlenir.

(2) 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 hakem heyeti yetkilidir.

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

(4) Üçüncü fıkra uyarınca başvuru yapılabilecek ilçede tüketici hakem heyetinin kurulmamış olması halinde, başvurular o ilçe kaymakamlığına yapılabilir. Başvurular, kaymakamlıklarca gereği yapılmak üzere Tüketici Bilgi Sistemine gecikmeksizin kaydedilerek Bakanlıkça belirlenen yetkili tüketici hakem heyetine iletilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Başkan ve Üyeler ile İlgili Esaslar

Başkan ve üyeler

MADDE 8- (1) Başkanlığı illerde il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir Devlet memuru 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. Birden fazla baro kurulan illerde tüketici hakem heyetlerine üye görevlendirilmesi, baroların eşit ve dönüşümlü temsili esas alınarak yapılır. Görevlendirmeye ilişkin usul ve esaslar Türkiye Barolar Birliği tarafından belirlenir.

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

(3) Tüketici hakem heyetinin eksik üyelikler sebebiyle oluşumunun sağlanamadığı durumlarda bu 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. Görev süresi sona eren üyenin üyeliği, yerine görevlendirilen veya seçilen kişi göreve başlayınca kadar devam eder.

(5) İstifa, ölüm, üç aydan fazla sürekli hastalık ve diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce boşalan üyelikler için yedek üye göreve devam eder ve kalan süreyi tamamlar.

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

Üyelerde aranacak şartlar

MADDE 9- (1) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin aşağıdaki şartları taşıması zorunludur:

a) Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak.

b) 18 yaşından küçük olmamak.

c) 14/7/1965 tarihli ve 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 yüksekokul veya lise mezunları arasından görevlendirilir. Denkliği Yükseköğretim Kurulu ya da Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olanlar da üye olarak görevlendirilebilir veya seçilebilir.

(3) Üyelerin, üyelik şartlarını taşıdığını gösterir belgeler hakem heyeti başkanı tarafından fiziki ortamda muhafaza edilir.

(4) Üyelik şartlarının kaybedildiğinin veya taşınmadığının sonradan anlaşılması halinde, bu durumun öğrenildiği tarihte ilgili üyenin görevi son bulur. Bu husus, ilgili kurum veya kuruluşu bildirilir.

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 fıkrada 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 ve seçimin yapıldığı tarih itibarıyla en az bir yıl önce kurulmuş olan,

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 üyenin 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 bildirimde gerek kalmaksızın 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 eksik 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 fıkrada 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) Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılır.

(2) Başvuru, üçüncü fıkrada yer alan unsurları içeren dilekçe ve varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine yapılır.

(3) Başvuruda, 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 Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilir.

(4) Elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden yapılan başvuruların Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılması zorunludur. Bu başvuruların geçerli olabilmesi için uyuşmazlıkla ilgili başvuru formunun eksiksiz olarak doldurulması, varsa bilgi ve belgelerin Tüketici Bilgi Sistemine yüklenmiş olması gerekir.

(5) Üçüncü fıkrada uyarınca başvuruda bulunması gereken zorunlu bilgilerde eksiklik ya da tutarsızlık bulunması durumunda, tüketici hakem heyeti başkanı tarafından yazılı olarak yedi gün süre verilmek suretiyle başvuru sahibinden ek bilgi veya belge istenir.

(6) Konusu, sebebi ve tarafları aynı olan uyuşmazlık ile ilgili olarak birden çok tüketici hakem heyetine veya aynı tüketici hakem heyetine birden fazla başvuruda bulunulamaz. Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman derdestliği dikkate alır.

(7) Bir uyuşmazlığa ilişkin olarak tüketici hakem heyetince verilen kararın kesinleşmesinin ardından; konusu, sebebi ve tarafları kesinleşen kararla aynı olan yeni bir başvuru yapılamaz.

Aksi takdirde tüketici hakem heyeti re'sen ya da taraflardan birinin itirazı üzerine her zaman kesinleşen karar ile kesin hükmü dikkate alır.

Tüketici Bilgi Sisteminin kullanımı

MADDE 12- (1) Tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerinde Tüketici Bilgi Sistemi kullanılır. Kayıtların doğru, eksiksiz ve gecikmeksizin Tüketici Bilgi Sistemine girilmesi zorunludur. Sistemin herhangi bir sebeple kullanılmadığı durumlarda elden veya posta yoluyla yapılan başvurular daha sonra Tüketici Bilgi Sistemine kaydedilmek üzere kabul edilir.

Bilgi ve belge isteme yetkisi

MADDE 13- (1) Tüketici hakem heyeti başkanı tarafından, tüketici uyuşmazlığı konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belge taraflardan istenir; ihtiyaç duyulması halinde ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan bilgi veya belge istenebilir.

(2) Tüketici hakem heyeti tarafından bilgi ve belge isteme yazılarının taraflara veya vekillerine Vergi Usul Kanununun 107/A maddesi hükümlerine göre kurulmuş olan teknik altyapı kullanılarak elektronik ortamda tebliği yapılır.

(3) Vergi Usul Kanununun 107/A maddesi hükümlerine göre kurulmuş olan teknik altyapı kullanılarak elektronik ortamda tebligat yapılamadığı durumlarda, öncelikle 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanununun 7/a maddesi hükümleri uygulanır.

(4) Herhangi bir sebeple elektronik ortamda tebligat yapılamadığı durumda, bilgi ve belge isteme yazıları taahhütlü mektupla gönderilir. Gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilir.

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

(6) İstenen bilgi ve belgelere ilişkin cevabi yazılar, ilgili tüketici hakem heyetinin kayıtlı elektronik posta hesabına da gönderilebilir.

(7) İstenen bilgi ve belgelerin verilen süre içinde sunulmaması halinde dosyadaki mevcut bilgi ve belgeler üzerinden karar verilir.

Toplantı zamanı ve yeri

MADDE 14- (1) Tüketici hakem heyeti ayda ikiden az olmamak üzere ihtiyaç duyulduğunda başkanın çağrısı üzerine her zaman toplanabilir.

(2) Gündemde uyuşmazlıklara ilişkin dosya bulunmadığı takdirde toplantı yapılmaz.

(3) Toplantılar, tüketici hakem heyeti başkanı tarafından belirlenen yerlerde yapılır.

Toplantı gündemi

MADDE 15- (1) Toplantı gündemi başkan tarafından 21 inci madde hükmü dikkate alınarak belirlenir ve toplantıdan önce üyelere bildirilir.

Toplantı ve karar yeter sayısı

MADDE 16- (1) Tüketici hakem heyeti, başkan veya başkanın katılmadığı durumlarda baro temsilcisi dâhil 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.

(3) Oy çokluğu ile karar verilmesi durumunda, aleyhte oy kullanan üyeler karar tutanağında açıkça belirtilir.

Toplantılara katılma mecburiyeti

MADDE 17- (1) Tüketici hakem heyeti üyelerinin toplantıya katılması zorunludur. Toplantıya katılmayacak üyeler geçerli mazeretlerini toplantıdan önce başkana yazılı olarak veya elektronik posta ile bildirir.

(2) Mazeretsiz olarak birbirini takip eden iki toplantıya veya geçerli bir mazeret bildirilse dahi 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.

(4) Toplantı hazırlanacakları ile bu madde kapsamında üyeler tarafından sunulan tüm

bilgi ve belgeler hakem heyeti başkanı tarafından fiziki ortamda muhafaza edilir.

Toplantıya katılmama halleri

MADDE 18- (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) Kendisinin taraf olduğu veya doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili olduğu, uyuşmazlıklarla ilgili toplantılara katılamazlar.

İnceleme şekli

MADDE 19- (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

Tüketici Hakem Heyeti Kararı

Kararın niteliği ve kapsamı

MADDE 20- (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 azına karar verilebilir. Verilen kararın her hâlükârda 6 ncı maddede belirtilen parasal sınır 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 ve başvuru sahibinin talebinin Türk Lirası cinsinden belirtilmesi zorunludur.

(4) Tüketici hakem heyeti kararı tarafları bağlar.

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

(6) Tüketici hakem heyetlerinde taraflar, avukatla temsil edilebilir. Tarafların avukatla temsil edilmesi durumunda, tüketici hakem heyetlerince vekâlet ücreti ödenmesine karar verilemez.

(7) 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.

(8) Derdestlik, kesinleşen karar veya kesin hükmün varlığı durumunda, tüketici hakem heyeti başvurunun reddine karar verir.

Karar süresi

MADDE 21- (1) 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.

(2) Tarafların ivedi inceleme talebinde bulunması ve bu talebin başkan tarafından uygun görülmesi halinde başvuru, tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır. Türkiye’de ikametgâhı bulunmayan yabancı uyruklu tüketiciler için de bu fıkra hükmü uygulanır.

Karar tutanağı

MADDE 22- (1) Toplantıda alınan kararlara ilişkin Tüketici Bilgi Sisteminde oluşturulan karar tutanağı toplantıya katılan başkan ve üyeler tarafından imzalanır. İmzalı karar tutanağı Tüketici Bilgi Sistemine yüklenir, toplantı tarihine ve gündem sırasına göre fiziki ortamda arşivlenir.

(2) Karar tutanağı asgari aşağıdaki hususları kapsar:

a) Kararı veren tüketici hakem heyeti ile başkanın, üyelerin ve raportörün ad ve soyadları.

b) Karar numarası.

c) Karar tarihi.

ç) Tarafların ad ve soyadları veya unvanları, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası veya yabancı kimlik numarası, varsa vergi kimlik numarası, varsa tarafların vekillerinin ad ve soyadları ile vergi kimlik numarası ve adresleri.

d) Başvuru tarihi.

e) Başvuru sahibinin talebi.

f) Uyuşmazlık bedeli.

g) Uyuşmazlık konusu.

ğ) Olayın özeti.

h) Şikayet edilenin savunmasının özeti.

ı) İnceleme ve gerekçe.

i) Karar, karara itiraz merci ve süresi.

j) Varsa tebligat ve bilirkişi ücretleri ile bunların ödeneceği ilgili vergi daireleri.

k) Kararı veren başkan ve üyelerin imzaları.

(3) Karar kısmında, gerekçe tekrar edilmeksizin, taleplerden her biri hakkında verilen karar ile taraflara yüklenen borç ve tanınan hakların, sıra numarası altında, açık ve tereddüt uyandırmayacak şekilde yazılması zorunludur.

Kararın tebliği

MADDE 23- (1) Tüketici hakem heyeti kararlarının, karar tarihinden itibaren on beş iş günü içinde taraflara Vergi Usul Kanununun 107/A maddesi hükümlerine göre kurulmuş olan teknik altyapı kullanılarak elektronik ortamda tebliği yapılır. Tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligat avukata yapılır.

(2) Vergi Usul Kanununun 107/A maddesi hükümlerine göre kurulmuş olan teknik altyapı kullanılarak elektronik ortamda tebligat yapılamadığı durumlarda, öncelikle Tebligat Kanununun 7/a maddesi hükümleri uygulanır.

(3) Herhangi bir sebeple elektronik ortamda tebligat yapılamadığı durumda, kararlar taahhütlü mektupla gönderilir. Gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilir.

Kararın yerine getirilmesi

MADDE 24- (1) Tüketici hakem heyeti kararları, İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

Kararın düzeltilmesi

MADDE 25- (1) Tarafların kimlik bilgilerine, ticaret unvanlarına ait yazım yanlışlıkları, ifade ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar, kararı veren tüketici hakem heyetince re'sen veya taraflardan birinin yazılı talebi üzerine düzeltilebilir.

(2) Düzeltmeye konu hususlar, tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

(3) Düzeltme karar tutanağı asgari aşağıdaki hususları kapsar:

a) Düzeltme kararını veren tüketici hakem heyeti adı ile başkanın, üyelerin ve raportörün ad ve soyadları.

b) Karar numarası ve tarihi.

c) Tarafların ad ve soyadları veya unvanları, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası veya yabancı kimlik numarası, varsa vergi kimlik numarası, varsa tarafların vekillerinin ad ve soyadları ile vergi kimlik numarası

ve adresleri.

- ç) Varsa başvuru tarihi ve başvuru sahibinin talebi.
- d) Düzeltmeye esas kararın tarihi ve numarası.
- e) Gerekçe ve karar.
- f) Karara itiraz merci ve süresi.
- g) Kararı veren başkan ve üyelerin imzaları.

(4) Düzeltme kararı verildiği takdirde, Tüketici Bilgi Sisteminde oluşturulan karar tutanağı toplantıya katılan başkan ve üyeler tarafından imzalanır. İmzalı karar tutanağı Tüketici Bilgi Sistemine yüklenir, toplantı tarihine ve gündem sırasına göre fiziki ortamda arşivlenir. Düzeltme kararları on beş iş günü içinde taraflara tebliğ edilir.

Kararın tamamlanması

MADDE 26- (1) Taraflardan her biri, nihaî kararın tebliğinden itibaren on beş gün içinde, ilk başvuruda yer alan taleplerle ilgili karar verilmeyen hususlarda, kararın tamamlanmasını isteyebilir.

(2) Kararın tamamlanmasına konu hususlar, tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

(3) Tamamlama karar tutanağı asgari aşağıdaki hususları kapsar:

- a) Tamamlama kararını veren tüketici hakem heyeti adı ile başkanın, üyelerin ve raportörün ad ve soyadları.
- b) Karar numarası ve tarihi.
- c) Tarafların ad ve soyadları veya unvanları, Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları için T.C. kimlik numarası, diğer ülke vatandaşları için pasaport numarası veya yabancı kimlik numarası, varsa vergi kimlik numarası, varsa tarafların vekillerinin ad ve soyadları ile vergi kimlik numarası ve adresleri.

- ç) İlk kararın tarihi ve numarası.
- d) İlk başvuruda karar verilmeyen talepler.
- e) Başvuru tarihi.
- f) İnceleme ve gerekçe.
- g) Tamamlama kararı, karara itiraz merci ve süresi.
- ğ) Tamamlama kararını veren başkan ve üyelerin imzaları.

(4) Tamamlama kararı verildiği takdirde, Tüketici Bilgi Sisteminde oluşturulan tamamlama kararı tutanağı toplantıya katılan başkan ve üyeler tarafından imzalanır, Tüketici Bilgi Sistemine yüklenir, toplantı tarihine ve gündem sırasına göre fiziki ortamda arşivlenir. Tamamlama kararları on beş iş günü içinde taraflara tebliğ edilir.

Karara itiraz

MADDE 27- (1) Taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin 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 kimlik bilgileri, ticaret unvanlarına ait yazım yanlışlıkları, ifade ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar hakkında da bu hüküm uygulanır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzelterek 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 heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda mahkemece tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir. Tarifenin maktu vekâlete ilişkin hükümleri uygulanmaz. Ancak, mevcut olduğu halde tüketici hakem heyetine sunulmayan bir bilgi veya belgenin tüketici mahkemesine sunulması nedeniyle kararın iptali halinde tüketici aleyhine yargılama giderine ve vekâlet ücretine hükmedilemez.

ALTINCI BÖLÜM

Çeşitli ve Son Hükümler

Mali hükümler

MADDE 28- (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasından kaynaklanan bütün giderler, Kanununun 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 Hazine ve Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili

MADDE 29- (1) Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi halinde tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır.

(2) Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlanması durumunda, tebligat ve bilirkişi ücretleri kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde karşı tarafça ilgili vergi dairesi müdürlüğüne ödenir.

(3) Uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi durumunda, tebligat ve bilirkişi ücretleri kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde feragat veya kabul beyanında bulunan tarafça ilgili vergi dairesi müdürlüğüne ödenir. Feragat veya kabul beyanında bulunan tarafın tüketici olması halinde tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır.

(4) Tüketici hakem heyetleri kararın tebliğinden sonra, kararda yer alan tebligat ve bilirkişi ücretlerini, 21/7/1953 tarihli ve 6183 sayılı Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanuna göre takip ve tahsil edilmesi amacıyla, Kamu Alacakları Tahsilat Platformu üzerinden ilgili vergi dairesi müdürlüğüne iletir.

(5) Tebligat ücreti hesaplanırken, tamamlama ve düzeltme kararlarına ilişkin yazışmalar hariç olmak üzere, tüketici hakem heyetince uyuşmazlıkla ilgili yapılan yazışmalara ilişkin tüm masraflar dikkate alınır.

Yürürlükten kaldırılan yönetmelik

MADDE 30- (1) 27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Geçiş hükümleri

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

(2) Bu maddenin yürürlük tarihi itibarıyla, 9 uncu maddenin ikinci fıkrasındaki şartları taşımayan tüketici hakem heyeti üyelerinin görevi sona erer.

Yürürlük

MADDE 31- (1) Bu Yönetmeliğin;

a) 11 inci maddesinin beşinci fıkrası ve 26 ncı maddesi 1/1/2023 tarihinde,

b) Diğer hükümleri 1/10/2022 tarihinde,

yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 32- (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Ticaret Bakanı yürütür.

(1) Bu maddenin uygulanması ile ilgili olarak 20/12/2023 tarihli ve 32405 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68 inci ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğininin 6 ncı Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ bakınız. (Bu artışlar 1/1/2024 tarihinde yürürlüğe girer.)

