



İSTANBUL  
ESNAF VE SANATKARLAR ODALARI BİRLİĞİ



KURULUŞ: 1951

Sayı : 2920

24 Haziran 2022

Tamim No:2022/099

Konu: Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği Taslağı hk

ODASI BAŞKANLIĞINA

İlgi: Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu Hukuk Müşavirliği'nin; 21.06.2022 tarih ve 1673 sayılı yazısı,

Konfederasyonumuzun ilgi yazısında; Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği Taslağı Hakkında görüş ve önerilerimiz talep edilmektedir. Genelgemiz ekinde bir sureti yer alan Yönetmeliğe ilişkin görüşlerinizi en geç 27.06.2022 Pazartesi günü mesai bitimine kadar tarafımıza gönderilmesi gerekmektedir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederiz.

  
Ömer DEMİR  
Genel Sekreter

  
Faik YILMAZ  
Başkan

**EKİ:**

1. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği Taslağı (9 sayfa)

# TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ YÖNETMELİĞİ TASLAĞI

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### 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: Ticaret Bakanlığı,
- 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) KATP (Kamu Alacakları Tahsilat Platformu): Hazine ve Maliye Bakanlığı 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,
- ğ) Kayıtlı elektronik posta (KEP): Elektronik iletilerin, gönderimini ve teslimatı da dâhil olmak üzere kullanımına ilişkin olarak hukukî delil sağlayan, elektronik postanın nitelikli şeklini,
- h) KEP hesabı: Orijinal ileti gönderme ve alma ile KEP iletileri alma yeteneğine sahip KEP sisteminde oluşturulan elektronik posta hesabını,
- ı) Kurumsal Elektronik Tebligat Sistemi (KETSİS): Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından işletilen bilişim sistemleri vasıtasıyla muhatabın elektronik tebligat adresine iletilmek üzere, tebliğ evrakının gönderildiği ve elektronik ortamda delillendirilerek tesliminin sağlandığı sistemi,
- i) 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,
- j) 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,
- k) 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,
- l) Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiyi,
- m) Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS): Tüketicilerin elektronik ortamda tüketici hakem heyetlerine başvurularını yapabildikleri ve tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemlerini gerçekleştirdikleri çevrimiçi sistemi,
- 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 Projesi (UYAP): Adalet hizmetlerinin elektronik ortamda yürütülmesi amacıyla oluşturulan bilişim sistemini, 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 tüketici hakem heyetleri oluşturmakla görevlidir. Bakanlık, tüketici hakem heyetlerinin kuruluşunda; başvuru sayısı, nüfus yoğunluğu ve benzeri hususları dikkate alır.

#### Görev alanı

**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 üzerinde uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz.

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

(4) Aynı tüketici işleminden kaynaklanan tek bir tüketici uyuşmazlığı bölünerek birden fazla başvuru konusu yapılamaz.

(5) 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.

(6) 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 artırılarak uygulanır. Bu artışın hesabında bin Türk Lirasının küsuru dikkate alınmaz.

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

(8) Bu madde tüketicilerin ilgili mevzuatına göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmalarına engel değildir.

#### Yetki alanı ve iş bölümü

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

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

(3) Tüketici hakem heyetinin bulunmadığı yerlerde başvurular ikinci fıkra uyarınca 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 memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti;

- a) Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye,
- b) Baronom, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,

c) Satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlediği 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 ilgili kurum ve kuruluşlarca ayrıca 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 ticaret 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 başlayıncaya kadar devam eder.

(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.

(6) Tüketici hakem heyetinde temsil edilen kurum veya kuruluşlar görev süresi sona ermeden önce yeni üye belirleyebilir. Yeni üye kalan süreyi tamamlar.

(7) Başkan dışındaki tüketici hakem heyeti 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 yükseköğretim veya lise mezunları arasından görevlendirilir. Denkliği Yüksek Öğretim Kurulu ya da Millî Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olanlar da üye olarak görevlendirilebilir veya seçilebilir.

(3) Üyelerin, üyelik şartlarını taşıdığını gösterir belgeler tüketici hakem heyeti başkanlığınca 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 kuruluşa bildirilir.

#### Tüketici örgütleri temsilcisinin tespiti

**MADDE 10-** (1) Tüketici örgütleri temsilcisi, ticaret il müdürlüğü koordinasyonu ve gözetiminde yapılacak seçimle belirlenir. Üyenin görev süresi dolmadan en az bir ay önce seçime ilişkin işlemler başlatılır.

(2) Ticaret il müdürlüğü, ilde faaliyet gösteren tüketici örgütlerine ilişkin verileri ilgili kamu kurumundan temin eder. Tüketici örgütleri temsilcisi seçimine, seçimin yapılacağı tarih itibarıyla en az bir yılını dolduran tüketici örgütleri çağılır. Ticaret il müdürlüğü tarafından belirlenen gün ve yerde, toplantıya çağrılan tüketici örgütlerinin salt çoğunluğunun katılımıyla toplantı yapılır.

(3) Yetki alanında hem merkezi hem şubeleri bulunan tüketici örgütleri, üye seçiminde bir oy hakkına sahiptir. Üst kuruluşlar, bünyesinde bulunan dernek veya vakıflar adına oy kullanabilir. Üye, toplantıya katılanların salt çoğunluğuyla seçilir.

(4) Tüketici örgütleri temsilcisinin seçilememesi durumunda bu temsilci, ticaret il müdürlüğü tarafından seçime çağrılan tüketici örgütlerinin o ildeki üye sayısı en fazla olan tüketici örgütü tarafından belirlenir. Birden fazla tüketici hakem heyetinin kurulması durumunda ise ilave kurulan her bir heyet için bu temsilci toplantıya çağrılan tüketici örgütleri arasında sırasıyla üye sayısı en fazla olan tüketici örgütü tarafından belirlenir.

(5) Herhangi bir sebeple tüketici örgütü temsilcisinin belirlenememesi durumunda, 8 inci maddenin üçüncü fıkrası uyarınca üye belirlenir.

(6) Yetki alanında tüketici örgütünün bulunmaması durumunda, eksik üyelik 8 inci maddenin üçüncü fıkrası çerçevesinde tamamlanır.

(7) Tüketici hakem heyetinin oluşumu sırasında yetki alanında tüketici örgütü bulunmayan yerlerde tüketici örgütünün sonradan kurulması halinde 8 inci maddenin üçüncü fıkrasına göre görevlendirilen üyenin görevi sona erer ve yerine seçilen tüketici örgütü temsilcisi görev alır. Buna ilişkin işlemler başkan tarafından yürütülür.

#### **Diğer temsilcilerin tespiti**

**MADDE 11-** (1) Büyükşehir statüsünde olan illerde belediye temsilcisi, büyükşehir belediye başkanı tarafından konunun uzmanı belediye personeli arasından belirlenir. Bu illerde birden fazla tüketici hakem heyeti kurulması durumunda, ilave kurulan her bir heyet için sırasıyla ilde bulunan ilçeler arasından nüfusu en fazla olan ilçenin belediye başkanı tarafından konunun uzmanı belediye personeli arasından belirlenir. Büyükşehir statüsünde olmayan illerde ise belediye temsilcileri belediye başkanı tarafından konunun uzmanı belediye personeli arasından belirlenir.

(2) Baro temsilcisi, baro mensupları arasından görevlendirilir. Birden fazla baro kurulan illerde ise tüketici hakem heyetlerine üye görevlendirilmesi, baroların eşit ve dönüşümlü temsili esas alınarak yapılır. Görevlendirmeye ilişkin usul ve esaslar Türkiye Barolar Birliği tarafından belirlenir.

(3) Satıcı veya sağlayıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odası ya da bunların aynı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odası tarafından; satıcı veya sağlayıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, il esnaf ve sanatkârlar odaları birliği tarafından üye görevlendirilir.

(4) Herhangi bir sebeple ilgili temsilcinin belirlenememesi durumunda 8 inci maddenin üçüncü fıkrası uyarınca üye belirlenir.

### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Çalışma Usul ve Esasları**

#### **Başvuru**

**MADDE 12-** (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) Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, varsa delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte tüketici hakem heyetine verilmesiyle yapılır. Tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurular Bakanlığın internet sayfasında yer alan başvuru formu kullanılarak yapılabilir. Başvuru formu kullanılmadan yapılan başvurularda; 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 Bankasının belirlediği efektif döviz satış kuru esas alınarak Türk Lirasına çevrilir.

(3) 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 sisteme yüklenmiş olması gerekir.

(4) İkinci fıkra uyarınca başvuruda bulunması gereken zorunlu bilgilerde eksiklik ya da utarsızlık bulunması durumunda, tüketici hakem heyeti tarafından yazılı olarak yedi gün süre verilmek suretiyle başvuru sahibinden ek bilgi veya beyan istenir.

(5) 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.

#### **Tüketici bilgi sisteminin kullanımı**

**MADDE 13-** (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 sisteme kaydedilmek üzere kabul edilir.

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

**MADDE 14-** (1) Tüketici hakem heyeti tarafından, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belge taraflardan istenir; ihtiyaç duyulması halinde ilgili kişi, kurum ve kuruluşlardan bilgi veya görüş istenebilir.

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

(3) 213 sayılı Kanunun 107/A maddesi hükümlerine göre elektronik ortamda tebligat yapılmadığı durumlarda, öncelikle 11/2/1959 tarihli ve 7201 sayılı Tebligat Kanununun 7/A maddesi hükümleri uygulanır. Herhangi bir sebeple elektronik ortamda tebligat yapılmadığı durumda, bilgi ve belge isteme yazıları taahhütlü mektupla gönderilir. Gecikmesi halinde zarar doğabilecek işlerde, gerekçe belirtilmek suretiyle, memur vasıtasıyla tebligat yaptırılabilir.

(4) 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.

(5) Tüketici hakem heyeti tarafından istenilen bilgi ve belgelere ilişkin cevabi yazılar, tüketici hakem heyetinin Kayıtlı Elektronik Posta adresine de gönderilebilir.

(6) 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 15-** (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 başkanlığınca belirlenen yerlerde yapılır.

#### **Toplantı gündemi**

**MADDE 16-** (1) Toplantı gündemi başkan tarafından 22 nci madde hükmü dikkate alınarak belirlenir ve toplantıdan önce üyelere bildirilir.

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

**MADDE 17-** (1) Tüketici hakem heyeti, başkan veya başkanın katılmadığı durumlarda baro temsilcisi 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.

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

(4) Karar tutanağında toplantıya katılmayan üyenin ad ve soyadının altında "katılmadı" ibaresine yer verilir.

#### **Toplantılara katılma mecburiyeti**

**MADDE 18-** (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 hazırlanmış belgeleri ile bu madde kapsamında üyeler tarafından sunulan tüm bilgi ve belgeler tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından muhafaza edilir.

#### **Toplantıya katılmama halleri**

**MADDE 19-** (1) Tüketici hakem heyeti başkan ve üyeleri;

a) Aralarında evlilik bağı kalksa bile eşin taraf olduğu,

b) Kendisinin veya aralarında evlilik bağı kalksa dahi eşinin altsoy veya üstsoyunun taraf olduğu,

c) Nişanlılığın 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 20-** (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 21-** (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 miktar belirtmesi ve inceleme sürecinde uyuşmazlık miktarının bilgi veya belgelerle tam olarak tespit edilmesi halinde talep edilen miktardan daha fazlasına veya azına tüketici hakem heyetince karar verilebilir. Verilen kararın her hâlikârda 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) 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 heyetlerince vekâlet ücreti ödenmesine karar verilemez.

(8) Başvuruya konu uyuşmazlığın, tüketici hakem heyeti tarafından karar verilene kadar çözümlenmesi ve bu durumun ispatına yönelik bilgi veya belgelerin tüketici hakem heyetine iletilmesi, herhangi bir sebeple başvurudan feragat edilmesi veya şikayet edilen tarafından talebin

kabul edilmesi durumlarında tüketici hakem heyeti uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına karar verir.

#### **Karar süresi**

**MADDE 22-** (1) Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, başvuru tarihi ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Yapılan başvurunun niteliği 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. Türkiye'de ikametgahı bulunmayan yabancı uyruklu tüketiciler için bu fıkra hükmü uygulanır.

#### **Karar tutanağı**

**MADDE 23-** (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 kimlik numarası, varsa vekillerinin ad ve soyadları ile 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) Kararın tüketici lehine verilmesi durumunda 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, şüphe ve tereddüt uyandırmayacak şekilde yazılması zorunludur.

#### **Kararın tebliği**

**MADDE 24-** (1) Tüketici hakem heyeti kararları, karar tarihinden itibaren on beş iş günü içinde taraflara Vergi Usul Kanununun 107/A maddesi hükümlerine göre elektronik ortamda tebliği yapılır. Tarafların temsilinin avukatla yapılması halinde tebligat avukata yapılır.

(2) 213 sayılı Kanunun 107/A maddesi hükümlerine göre elektronik ortamda tebligat yapılamadığı durumlarda, öncelikle 7201 sayılı Kanunun 7/A maddesi hükümleri uygulanır. 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 25-** (1) Tüketici hakem heyeti kararları, İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

#### **Kararın düzeltilmesi**

**MADDE 26-** (1) Tarafların kimlik bilgilerine, ticaret unvanlarına ait yazım yanlışlıkları, ifade ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar, 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) Kararı veren tüketici hakem heyeti ile başkanın, üyelerin ve raportörün ad ve soyadları.

b) Karar numarası ve tarihi.

c) Tarafların ad ve soyadları veya unvanları, Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası, varsa vekillerinin ad ve soyadları ile 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.

#### **Ek karar**

**MADDE 27-** (1) Taraflardan her biri, nihai kararın tebliğinden itibaren yedi gün içinde, ilk başvuruda yer alan taleplerle ilgili karar verilmeyen hususlarda, ek karar verilmesini isteyebilir. Ek kararlar on beş iş günü içinde taraflara tebliğ edilir.

#### **Karara İtiraz**

**MADDE 28-** (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 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 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 29-** (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 bu ödemelere ilişkin usul ve esaslar Hazine ve Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenir.

**Tebliğat ve bilirkişi ücretlerinin tahsili**

**MADDE 30-** (1) Uyuşmazlıkla ilgili olarak tüketici hakem heyeti tarafından tüketici aleyhine karar verilmesi halinde tebliğat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır.

(2) Uyuşmazlığın tüketici lehine sonuçlanması veya uyuşmazlığın konusuz kalması nedeniyle karar verilmesine yer olmadığına hükmedilmesi durumlarında, tebliğat ve bilirkişi ücretleri kararın tebliğinden itibaren bir ay içinde karşı tarafça ilgili vergi dairesi müdürlüğüne ödenir.

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

(4) Tebliğat ücreti hesaplanırken, uyuşmazlıkla ilgili yapılan tüm yazışmalara ilişkin masraflar dikkate alınır.

**Yürürlükten kaldırılan yönetmelik**

**MADDE 31-** (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 Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarihten önce tüketici hakem heyetlerine yapılmış ve henüz karara bağlanmamış başvurular için de bu Yönetmelik hükümleri uygulanır.

(2) Bu Yönetmeliğin yürürlüğe girdiği tarih itibariyle mevcut tüketici hakem heyeti başkanı ve üyelerinin görevi sona erer.

**Yürürlük**

**MADDE 32-** (1) Bu Yönetmelik 1/10/2022 tarihinde yürürlüğe girer.

**Yürütme**

**MADDE 33-** (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Ticaret Bakanı yürütür.