



7/1597

T.C
SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI
Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği

SAYI : B 14 0 BHİ 0 00 00 02-111
KONU : Yazılı Soru Önergesi

06 -02- 2008

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

İLGİ:22.01.2008 tarih ve A.01.0.GNS.0.10.00.02-7/1597-3029/6585 sayılı yazınız.

İstanbul Milletvekili Hüseyin MERT'in, "Tüketici Sorunları Hakem Heyetine" ilişkin olarak tarafımdan cevaplandırılmasını istediği (7/1597) esas nolu yazılı soru önergesi ile ilgili cevabımız ekte takdim edilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Zafer ÇAĞLAYAN
Sanayi ve Ticaret Bakanı

Ek: 3 sayfa önerge cevabı

Gereği :
T.B.M.M. Başkanlığına

Bilgi :
Başbakanlığa

İSTANBUL MİLLETVEKİLİ SAYIN HÜSEYİN MERT'İN YAZILI SORU ÖNERGESİNE İLİŞKİN CEVAPLARIMIZ

Soru 1: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin taşrada (İl, Belde ve Köylerimizde) tüketicilere tanıtımı yapılmış mıdır? Tanıtılması ve etkin olabilmesi için Bakanlığımızın çalışmaları var mıdır? Var ise bu çalışmalar nelerdir?

Cevap 1: Bilindiği üzere, 4077 sayılı Kanun'un Bakanlığımıza verdiği görev uyarınca il ve ilçelerde, tüketiciler ile satıcı / sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıkları çözümlemekle görevlendirilen tüketici sorunları hakem heyetleri 1995 yılında kurulmuştur. Bugün itibarıyla ülke genelinde 81 il ve 850 ilçede kurulu olan toplam 932 adet hakem heyeti faaliyet göstermektedir. İl hakem heyetleri il merkezi sınırları içinde, ilçe hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde görevli ve yetkili olup, geçtiğimiz 12 yıl içinde mahkeme öncesi çözüm organı olarak önemli bir boşluğu doldurmuşlardır.

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulduğu 1995 yılından itibaren Bakanlığımız tarafından hem merkez teşkilatı hem de taşra teşkilatları olmak üzere, Kanun ile sağlanan haklar ve hak arama yolları konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi amacıyla çalışmalar yürütülmüş, bu kapsamda çok sayıda televizyon ve radyo programlarına katılım sağlanmış, kitaplar, broşürler ve insertler gibi yazılı materyallerin ülke çapında dağıtımı yapılmış, her düzeyden okullarda verilen eğitimler ve çeşitli toplantılar aracılığı ile geniş kesimlere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Ayrıca, Bakanlığımız tarafından, tüketici haklarının tanıtımı ve tüketici bilincinin oluşması, özellikle tüketici hakları kullanımının yaygınlaştırılması amacıyla Ocak 2005 tarihinde "Tüketicinin Bilinçlendirilmesi Kampanyası" başlatılmış ve "İlgilen-Bilgilen" sloganı ile halkın tamamına ulaşan Kampanya, tüm ulusal televizyon ve radyo kanalları ile yazılı basın kuruluşları ve billboardlarda aynı anda vizyona girmiştir. Söz konusu kampanya ile, tüketici sorunları hakem heyetlerinin görevleri konusunda yapılan bilgilendirmelerin yanı sıra, Kanun kapsamına giren; ayıplı mal, ayıplı hizmet, kredi kartı, kampanyalı satışlar, kapıdan satışlar, garanti belgesi, etiket-tarife ve fiyat listeleri ve süreli yayınların promosyon kampanyaları gibi toplam on yedi konuda, spot filmler, radyo anonsları, billboard ilanları, broşürler ve gazeteler beraberinde dağıtılan insertler aracılığıyla halkımız bilgilendirilmiştir. Basılı yayınların dağıtım çalışmaları ile radyo anonsları ve spot filmlerin tüm ulusal televizyon ve radyo kanallarında yayını halen devam etmektedir.

Soru 2: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kanunda belirtilen görevlerini yerine getirmekte ne kadar etkin olmuştur? Personel sayısı istenilen düzeyde amacına uygun görev yapmaya yeterli midir?

Cevap 2: Ülkemizde, yargı örgütünün iş yükünün fazla olması, davaların masraflı ve zaman alıcı olması nedeniyle 1995 yılında yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, satın aldıkları mal veya hizmetler nedeniyle satıcı ve sağlayıcılar ile uyuşmazlığa düşen tüketicilerin, daha hızlı, daha masrafsız ve kısa sürede çözüme ulaşabilmelerini sağlamak amacıyla mahkeme dışı çözüm organı olan tüketici sorunları hakem heyetinin kurulmasını öngörmüş, tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıkların henüz mahkemeye yansımadan ve "dava"ya dönüşmeden, hakim sıfatını taşımayan "bağımsız üçüncü kişiler" tarafından çözüme bağlanması, alternatif bir uyuşmazlık çözüm mercii olarak hukukumuza girmiştir.

Mahkeme dışı çözüm organı olarak hakem heyetlerinin tüm ülke çapına yayılmış olması, Türkiye'nin en ücra köşesindeki bir tüketicinin bile kolaylıkla ve herhangi bir ücret ödemeksizin hakem heyetlerine başvurabilmesi, tüketicileri haklarını aramaları konusunda cesaretlendirmiştir.

2003 tarihinde yürürlüğe giren ve 4077 sayılı Kanunda değişiklik yapan 4822 sayılı Kanun ile hakem heyetlerinin yapısı güçlendirilmiş, yapılan değişiklik ile; değeri 2007 yılı için 792,12 YTL, 2008 yılı için ise 827,05 YTL'nin altında olan uyuşmazlıklar için hakem heyetlerine başvuru mecburi kılınmış, hakem heyetlerinin kararları taraflar için bağlayıcı hale getirilmiş ve bu kararlar ilam, diğer bir ifadeyle yargı kararı niteliğinde kabul edilmiştir. Bu parasal limitin altında ortaya çıkan uyuşmazlıklara ilişkin hakem heyeti kararlarına karşı 15 gün içinde Tüketici Mahkemelerinde itiraz edilebilmekte olup, itiraz üzerine Tüketici Mahkemesinin vereceği karar kesindir. Dolayısıyla, hakem heyetlerinin kararları üzerinde yargı denetimi mevcuttur. Öte yandan, söz konusu parasal miktarın üzerindeki uyuşmazlıklar için alınan kararların ise Tüketici Mahkemelerinde delil olarak kabul edilmesi benimsenmiştir.

Kurulmuş oldukları 1995 yılından 2006 yılına kadar hakem heyetlerine yapılan tüketici başvuruları 805.026 olarak belirlenmiştir. 2007 yılının ilk sekiz ayında ise tüketici sorunları hakem heyetlerine toplam 56.742 tüketici başvurusu yapılmış; bunlardan 46.583 adedinin incelemesi sonuçlanmış, tüketici lehine sonuçlananların oranı ise yaklaşık %80 olarak gerçekleşmiştir.

Hakem heyetleri, başkan dahil beş üyeden oluşmaktadır. Başkanlık, illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde Kaymakam veya görevlendireceği bir memur tarafından yürütülmektedir. Heyetin diğer üyeleri ise; belediye başkanının görevlendireceği uzman bir personel, baronun mensupları arasından görevlendireceği bir avukat, tüketici örgütlerinin seçeceği bir üye, satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının, satıcının esnaf olduğu uyuşmazlıklarda esnaf ve sanatkar odalarının görevlendireceği bir üyedir. Hakem heyetlerinin oluşturulmasında, tüm tarafların temsil edilmelerine özen gösterilmiştir. Sekreteryaya hizmetleri illerde Sanayi ve Ticaret İl Müdürü tarafından İl Müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde ise kaymakam tarafından ilçede görevli devlet memurları arasından görevlendirilen en az bir asil bir yedek raportör tarafından yapılır.

Bakanlığımız tarafından, hakem heyetleri başkan ve üyelerine yönelik olarak, tüketicilerin hak aramaları konusunda başvurabilecekleri en önemli merci haline gelen tüketici sorunları hakem heyetlerinin kararlarında uyum ile heyetler arasında bilgi paylaşımının ve koordinasyonun sağlanması amacıyla Tüketici Mevzuatının yorumlandığı, hakem heyetlerinin kararlarının değerlendirilerek bu kararlara ilişkin görüşlerin ve açıklamaların yapıldığı, periyodik eğitim seminerleri düzenlenmektedir. Ayrıca, Bakanlığımız tarafından, aynı amaçlar doğrultusunda, her yıl 4 ayda bir olmak üzere üç kez yayınlanması planlanan Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Bülteninin 2007 yılında ilk üç sayısı yayınlanmıştır.

Soru 3: Tüketici Sorunları Hakem Heyeti'nin daha etkin hizmet verebilmesi için Kaymakamlığın görevlendirmesi yerine Bakanlığınıza bağlı şekilde bir yapılanma düşünüyor musunuz?

Cevap 3: Yukarıda da belirtildiği üzere, ülke genelinde 81 il ve 850 ilçede olmak üzere toplam 932 adet hakem heyeti faaliyet göstermekte olup, İl hakem heyetleri il merkezi sınırları içinde, ilçe hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde görevli ve yetkilidir.

Bu kapsamda, Tüketici Sorunları İl Hakem Heyetleri, illerde, Bakanlığımızın Taşra Teşkilatları olan Sanayi ve Ticaret İl Müdürlükleri bünyesinde faaliyet gösterirken, ilçelerde Bakanlığımızın örgütlenmesi bulunmamasından dolayı Kaymakamlıklar bünyesinde faaliyetlerini yürütmektedir. Tüketici sorunları hakem heyetlerinin etkin faaliyet gösterebilmelerinin öncelikle Türkiye'nin en ücra köşesindeki bir tüketicinin bile kolaylıkla ve herhangi bir ücret ödemeksizin hakem heyetlerine başvurabilmesine ve kısa sürede sonuç alabilmesine bağlı olduğu

düşünüldüğünde, bu şekilde bir yapılanmanın hakem heyetlerinin kuruluş amaçlarına daha uygun olduğu değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, tüketici sorunları hakem heyetlerinde görev yapan raportörlerin Bakanlığımız personeli arasından görevlendirilmesi hususu ise 4077 sayılı Kanunda yapılması planlanan değişiklik çalışmalarında değerlendirilmektedir.