



Sayı : 94595215/610 -452
Konu : Soru Önergesi (7/14339)

22/01/2013

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: TBMM Başkanlığının 24/12/2012 tarihli ve A.01.0.KKB.0.10.00.00-99590 sayılı yazısı.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde alınan, Balıkesir Milletvekili Sayın Ayşe Nedret AKOVA tarafından tevcih edilen 7/14339 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.


Hayati YAZICI
Bakan

Ek: Soru önergesi cevabı (2 sayfa).

Balıkesir Milletvekili Sayın Ayşe Nedret AKOVA'ın (7/14339) Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar

1- Tüketici Sorunları Hakem Heyetine yapılan başvurunun kabulü, ilgisi nedeniyle başka kurum ve kuruluşlara sevkî, görev alanına giren başvuruların incelenmesi, dosyanın tekemmül ettirilmesi ile gereken durumlarda bilirkişi raporlarının hazırlattırılması ve en geç 3 aylık yasal süre içerisinde uyuşmazlıkla ilgili bir karar verilmesi gerekmektedir.

Ancak, son zamanlarda bankalardan alınan kredilerden kesilen dosya masraflarının geri alınması ve kredi kartları aidatlarının 10 yıllık geriye dönük ödenmesi konusunda tüketici lehine alınan emsal Tüketici Mahkemesi ve Yargıtay kararları tüketici şikayetlerinin yoğunluğunu oldukça artırmıştır. Aşağıda yer alan tablodan da görüleceği üzere 2011 yılında hakem heyetlerimize toplam 161.218 başvurunun yapıldığı, bu sayının 2012 yılının ilk 8 ayı itibarıyla 251.691 olduğu yıl sonu itibarıyla da yaklaşık 350.000 adete ulaşacağı tahmin edilmektedir. Bu da, başvuruların 2011 yılına göre %120 oranında artacağını göstermektedir. Dolayısıyla bu dönemde Tüketici Sorunları Hakem Heyetine yapılan yoğun başvurular nedeniyle karar alma süreçleri mevzuatta belirlenen süreyi aşmaktadır. Bu hususta tüm il ve ilçe hakem heyetlerine yapılan başvurulardaki artış sebebiyle de benzer durumlar söz konusudur.

2,3- 640 Sayılı Kanun Hükmünde Kararnamenin Geçici 4 üncü maddesi uyarınca, 12.10.2012 tarihinde Bakanlığım ile Bilim ve Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı arasında yapılan Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüklerinden Ticaret İl Müdürlüklerine Personel Devrine Dair Protokol ile geçiş işlemleri tamamlanmış olup, yeni yapılanan il müdürlüklerinde yeterli personel istihdamı sağlanamamıştır. Zira, devir tarihinden önce Balıkesir Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü'nde 29 kişi ile hizmet ifa edilirken, devirden sonra Bakanlığımız Ticaret İl Müdürlüğüne 9 personelin geçişi sağlanabilmiştir.

Konu hakkında Bakanlığımca oluşturulan komisyonlar marifetiyle Ticaret İl Müdürlüklerinin mevcut durumları, sorunları ve eksiklikleri mahallinde tespit edilmiştir. Yapılan bu çalışmalar değerlendirme aşamasında olup, mümkün olan en kısa sürede mevcut diğer sorunların yanı sıra personel açığının giderilmesi amaçlanmaktadır.

Diğer taraftan, kamuoyunun da görüşlerine açılan Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarı Taslağında tüketici sorunları hakem heyetlerinin daha etkin, verimli ve karar alma süreçlerinin hızlandırılmasını teminen raportör istihdamı, hakem heyetlerinin sayısının düşürülerek belli yerlerde oluşumunun sağlanması huzur hakkı/ücretlerinin iyileştirilmesi gibi yeni düzenlemelere yer verilmektedir.

4-Tüketici sorunları hakem heyetlerine yapılan başvurulara ilişkin tablo aşağıda yer almakta olup, 2012 yılı sonu itibariyle başvuru sayısının 350.000 olacağı tahmin edilmektedir. Ayrıca hakem heyetlerine yapılan başvuruların yaklaşık % 81'i tüketici lehine sonuçlandığı görülmektedir.

YILLAR İTİBARIYLA TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETLERİNE ULAŞAN BAŞVURULARIN SONUÇLARINA GÖRE DAĞILIMI

YILI	TÜKETİCİNİN LEHİNE	TÜKETİCİNİN ALEYHİNE	BİLİRKİŞİ İNCELEMESİ YAPTIRILANLAR	BAŞKA BİR KURUMA SEVK EDİLENLER	TOPLAM
2000	245.077	8.644	0	0	253.721
2001	21.260	1.664	770	6.151	29.845
2002	16.842	2.100	1.741	12.692	33.375
2003	16.646	2.690	4.742	7.504	31.582
2004	22.034	4.173	4.054	8.215	38.476
2005	16.087	3.720	12.434	1.549	33.790
2006	45.909	12.030	9.671	1.245	68.855
2007	54.075	14.388	10.904	3.506	82.873
2008	66.612	22.864	10.065	5.529	105.070
2009	104.574	20.476	14.148	4.612	143.810
2010	135.062	22.482	17.658	4.064	179.266
2011	91.346	15.894	14.481	2.251	123.972
2012(8 Aylık)	195.638	33.559	19.329	3.165	251.691