



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



Sayı : E-69602026-610-00127317432 - 127819582
Konu : Soru Önergesi (7/48803)

23.10.2026

7/48803 6K12

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 16.09.2026 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1940879 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Diyarbakır Milletvekili Sayın Av. Dr. M. Sezgin TANRIKULU tarafından verilen 7/48803 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Ömer BOLAT
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı (1 Sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu:

4232EECB-BA1D-4B4F-AB12-B73D9CDAED39

Adres: Üniversiteler Mah. Dumlupınar Cad. No.151 Çankaya/ANKARA

Telefon No: (0312) 449 1338 Faks No: (0312) 449 13 41

e-Posta: a.narcioglu@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi: stratejigelistirmebakanligi@gtb.hs01.kep.tr

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Ayrıntılı bilgi için:

AYŞEGÜL ÖZLÜK

Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni

Telefon No: (0312) 449 1338



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Diyarbakır Milletvekili Sayın Av. Dr. M. Sezgin TANRIKULU'na Ait 7/48803 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

Bakanlığımız görev ve yetki alanına giren hususlar itibarıyla önergenize ilişkin cevaplarımıza aşağıda yer verilmiştir:

1-7) Türkiye genelinde Bakanlığımızca oluşturulmuş olan il ve ilçe tüketici hakem heyetlerinde 456 kadrolu raportör görev yapmaktadır. Bununla birlikte, kadrolu raportör sayısının yetersiz olduğu il ve ilçelerde diğer personel arasından görevlendirme yapılmakta olup, halihazırda 512 görevlendirmeli raportör görev yapmaktadır. Tüketici hakem heyeti oluşturulmayan ilçe kaymakamlıklarında ise başvuru alımını yapmak ve yetkili tüketici hakem heyeti ile ilgili gerekli koordinasyonu sağlamak üzere görevlendirilen 839 irtibat raportörü bulunmaktadır.

Diğer taraftan, 01.01.2025-31.08.2026 tarihleri arasında tüketici hakem heyetlerine toplam 1.570.648 adet başvuru yapılmıştır. 2025 yılı verileri ve toplam raportör sayısı (kadrolu ve görevlendirmeli) dikkate alındığında; ülke genelinde raportör başına düşen ortalama dosya sayısı yıllık yaklaşık 938 dosya, aylık olarak ise 78 dosya olarak gerçekleşmiştir. (Başvuru yoğunluğuna göre il ve ilçeler bazında ortalama dosya yükü farklılık arz etmektedir.)

Bakanlığımızca, Tüketici Hakem Heyeti Raportörlerinin özlük haklarının iyileştirilmesi olumlu değerlendirilmektedir. Bununla birlikte, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 71'inci maddesi hükümleri ile, raportör olarak görevlendirilen diğer kamu personeline huzur hakkı ödenmesi düzenlenmiştir. Dolayısıyla raportör kadrosuna atanan personele huzur hakkı ödenmesine bu kapsamda imkan bulunmamaktadır.

Öte yandan, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 66'ncı maddesi ile tüketici uyuşmazlıklarının çözümü hususunda tüketici hakem heyetleri yetkilendirilmiş olup, tüketici hakem heyeti üyeleri de aynı madde ile belirlenmiştir. Raportörler ise; Kanunun 67'nci maddesinde yer alan; "(2) Tüketici hakem heyeti raportörleri, heyetin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamak ve uyuşmazlığa ilişkin raporu sunmakla görevlidir." hükmü kapsamında tüketici hakem heyetinin kararlarına esas olacak dosyaları hazırlamakla görevlidir. Dolayısıyla, tüketici hakem heyeti üyesi olmayan raportörlerin toplantılarda oy kullanma hakkı bulunmamaktadır.

Ayrıca, tüketici hakem heyetlerinde karara bağlanan uyuşmazlık dosyalarında, kararların tüketici hakem heyeti üyeleri tarafından alınması ve raportörlerin kararlarda oy kullanma görev ve yetkisinin bulunmaması sebebiyle, raportörlerin tüketici hakem heyeti kararlarına ilişkin sorumlulukları bulunmamaktadır.