



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



2025 AİLE YILI

Sayı : E-69602026-610-00115724311 / 0116294167
Konu : Soru Önergesi (7/35985)

02.12.2025

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

7/35985
GK 37

İlgi : 07.11.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04-E.1730994 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Antalya Milletvekili Sayın Av. Aliye COŞAR tarafından verilen 7/35985 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.
Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Ömer BOLAT
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı (2 sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 7F6C8E5A-76A0-4A01-9FF4-5184085B7726
Adres: Üniversiteler Mahallesi, Dumlupınar Bulvarı, Eskişehir Yolu
9.km, No: 151, Çankaya/ANKARA
Telefon No: (0312) 449 1342 Faks No: (0312) 449 1341
e-Posta: z.can3@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:

Zehra CAN

Büro Personeli

Telefon No: (0312) 449 1342



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Antalya Milletvekili Sayın Av. Aliye COŞAR'a Ait 7/35985 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-10) 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca Bakanlığımız tarafından tüketici hakem heyetleri oluşturulmuş olup, tüketici hakem heyetlerinin yetki alanı ve iş bölümü Bakanlığımızca belirlenmektedir. Tüketici hakem heyetleri mevzuatın verdiği yetki çerçevesinde, Bakanlık onayı ile ihtiyaç doğrultusunda kurulmakta ya da yeniden yapılandırılmaktadır.

30 Ekim 2024 tarihli Resmî Gazete’de yayımlanan 2025 Yılı Cumhurbaşkanlığı Programı’nda konuya ilişkin olarak; “Tedbir: 621.5. Tüketici hakem heyetlerinin 81 il merkezinde olacak şekilde yeniden yapılandırılması sağlanacak, kurumsal ve beşerî kapasiteleri geliştirilecektir.” hususuna yer verilmiştir. Bu kapsamda; yapılan değerlendirmeler neticesinde, tüketici hakem heyetleri tarafından sunulan hizmetin kalitesinin artırılması, kurumsal yapısının geliştirilmesi, uygulamalarda yeknesaklığın ve ihtisaslaşmanın sağlanması, usul ekonomisi ve kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanılması gibi gerekçeler dikkate alınarak, tüketici hakem heyetlerinin il merkezlerinde, Bakanlığımızın taşra teşkilatı olan ticaret il müdürlükleri bünyesinde hizmet verecek şekilde yeniden yapılandırılmasının gerekli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yeniden yapılandırma çalışması ile 19 büyükşehir statüsündeki illerde bulunan il tüketici hakem heyetleri, yetki alanları il merkezi ve tüm ilçeler olacak şekilde hizmet verecektir.

Öncelikle belirtmek gerekir ki, tüketici hakem heyetlerinin yeniden yapılandırılması sonucunda, tüketicilerin hak arama yollarına başvurularında herhangi bir hak kaybı bulunmamaktadır. Tüketici hakem heyeti oluşturulmayan ilçelerde, tüketiciler, halihazırda olduğu gibi, ikamet ettikleri yerdeki Kaymakamlıklara giderek başvurularını yapabileceklerdir. Kaymakamlıklarda başvuruları alarak yetkili İl Tüketici Hakem Heyetine yönlendirmek, ilgili tarafları bilgilendirmek ve bilirkişi incelemeleri için ihtiyaç duyulması halinde koordinasyon sağlamak üzere görevli irtibat personeli bulunmaya devam edecektir. İrtibat personeli, tüketiciyle gerekli iletişim ve desteği sağlayacaktır. Bu kapsamda hiçbir vatandaşın il merkezine gitmesine gerek kalmayacaktır.

Bakanlığımızca 2018 yılında yapılan yeniden yapılandırma çalışması sonucunda da herhangi bir olumsuzluk veya mağduriyet oluşmamıştır. Aksine, 2017 yılında 174 gün olan ortalama karar süresi 2024 yılında yaklaşık 98 gün olarak gerçekleşmiş olup, bu dahi çalışmanın sağlıklı yapıldığına ilişkin önemli bir gösterge olarak kabul edilmektedir. Önceki yapılandırma süreçlerinden elde edilen deneyimler doğrultusunda karar sürelerinde herhangi bir artış meydana gelmesi öngörülmemektedir.

Antalya ili genelinde yapılan başvuru sayıları ve işlem süreleri dikkate alınarak Antalya ilinde 2 adet il tüketici hakem heyeti hizmet verecek şekilde planlama yapılmıştır. Burada önemle altı çizilmesi gereken husus, yürütülen bu çalışmanın tüketici hakem heyetlerinin sayılarının azaltılmasına yönelik bir çalışma olmadığıdır. İlerleyen dönemlerde, ihtiyaç duyulması halinde, il tüketici hakem heyeti sayısının artırılması da mümkündür. Sistem esnek bir modele sahip olup, il tüketici hakem heyetlerinin iş yüklerinde artış meydana gelmesi halinde ihtiyaca göre yeni il tüketici hakem heyeti oluşturulacaktır. Antalya’da tüketici hakem heyeti oluşturulmayan ilçelerde, Kaymakamlıklara başvuru yapılabileceğinden bu konuyla ilgili herhangi mağduriyet oluşmayacaktır.

Bilindiđi üzere, tüketici hakem heyetine başvurular, şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile yapılabilmektedir. Diğer bir ifade ile tüketiciler, yaşadıkları uyuşmazlıkla ilgili olarak, tüketici hakem heyetlerine gitmeden, elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden başvuru yapabilmektedirler. Başvurularını elektronik ortamda yapmayı tercih etmeyen tüketiciler ise, yine yapılanmadan önce olduğu gibi, ikamet ettikleri yerdeki Kaymakamlıklara giderek başvurularını yapabileceklerdir. Fiziki başvuru yapılamayacağı veya evrak kabul edilmeyeceği bilgisi gerçeği yansıtmamaktadır.

Tüketici hakem heyetlerinde bilirkişi görevlendirmesi, ilgili ticaret il müdürlüğü bilirkişi listelerine kayıtlı bilirkişiler arasından uzmanlık alanı dikkate alınarak tüketici hakem heyeti başkanı tarafından görevlendirilerek yapılmaktadır. Bu kapsamda bilirkişi görevlendirmesi yapılırken uyuşmazlık konusunun yerinde incelenmesi veya malın teslim alınarak incelenmesi için tüketicinin veya malın bulunduğu en yakın yerden bilirkişi görevlendirilmektedir. Halihazırda tüketici hakem heyeti olmayan ilçelerdeki bilirkişi görevlendirmeleri de bu şekilde yapılmakta olup herhangi bir problem yaşanmamaktadır.

Yukarıda yapılan açıklamalar kapsamında, tüketici hakem heyetlerinin yeniden yapılandırılması çalışmalarında, tüketicilerin hak arama yollarına başvurularında herhangi bir hak kaybına uğramamaları amacıyla gerekli tedbirler alınmış olup, uygulamada yeni ihtiyaçların doğması halinde yeni tedbirler de alınacaktır.