



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



Sayı : E-69602026-610-00126571633 / 0127168832
Konu : Soru Önergesi (7/48148)

06.10.2026

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

7/48148

İlgi : 31.08.2026 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1928823 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Konya Milletvekili Sayın Ali YÜKSEL tarafından verilen 7/48148 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: AD3FD8C3-0417-4726-B4EA-49E0183F6805

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

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

Ayrıntılı bilgi için:

Zehra CAN

Memur

Telefon No: (0312) 449 1342



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Konya Milletvekili Sayın Ali YÜKSEL'e Ait 7/48148 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-10) Tüketici hakem heyetleri, tüketiciler ile satıcı veya sağlayıcılar arasında yaşanan uyuşmazlıkların çözümünü sağlamak amacıyla Bakanlığımızca oluşturulmuş olup, 1995 yılından bugüne kadar yaklaşık 19 milyon uyuşmazlığı yargıya intikal etmeden karara bağlamıştır. Tüketici hakem heyetlerine elektronik ortamda e-Devlet üzerinden, şahsen veya posta yoluyla başvuru yapılabilmektedir. Fiziki başvurular, 81 ticaret il müdürlüğü ve tüm ilçe kaymakamlıklarına müracaat edilerek yapılabilmektedir.

Bununla birlikte, e-Devlet üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) aracılığıyla kolay, hızlı ve masrafsız bir şekilde başvuru yapma olanağı bulunmakta olup, tüketici hakem heyetlerinin elektronik başvuru oranı yaklaşık %77'ye yükselmiştir. Diğer taraftan, artan perakende ve e-ticaret hacmi, tüketici işlemlerinin sayısını da artırmakta ve çeşitlendirmekte olup, bu durum tüketici hakem heyeti başvurularına da yansımaktadır. Bu kapsamda, başvuru yollarının kolaylığı ve tüketici hak arama bilincindeki artış, uyuşmazlık yaşayan tüketicilerin tüketici hakem heyetlerine daha fazla başvuru yapmasını sağlamaktadır.

Tüketici hakem heyetlerine 2023 yılında 727.630 adet, 2024 yılında 755.997 adet, 2025 yılında ise 907.515 adet başvuru yapılmıştır. Bu kapsamda, sırasıyla 2023-2024 aralığında başvuru sayısı yaklaşık %3,90 artış gösterirken, 2024-2025 aralığında yaklaşık %20 artmıştır.

Öte yandan, tüketici hakem heyetlerinin 81 il merkezinde olacak şekilde yeniden yapılandırılmasının sağlanması ve dijital, kurumsal ve beşerî kapasitelerinin geliştirilmesi amacıyla çalışmalar yürütülmektedir. Ayrıca, TÜBİS'de yenilik ve iyileştirme çalışmaları yürütülmekte olup, daha hızlı, kolay ve etkin işleyişe sahip mekanizmanın oluşturulması amaçlanmaktadır.

2025 yılında tüketici hakem heyetlerine yapılan toplam 907.515 adet başvurunun, 849.143 adedi hakem heyetleri tarafından karara bağlanmıştır. Aynı dönemde tüketici hakem heyetlerinin ortalama karar alma süresi 87 gün olarak gerçekleşmiştir. Bu kapsamda, tüketici hakem heyetlerinin yargı dışı çözüm mercileri olarak yargı mercilerinin üzerindeki iş yükünü önemli ölçüde azalttığı değerlendirilmektedir. Ayrıca, Tüketici hakem heyetlerinin iş ve işlemleri Bakanlığımızca atanan kadrolu raportörler eliyle yürütülmektedir. Kadrolu raportör sayısının yeterli olmadığı yerlerde raportör olarak görevlendirilen memurlar da bulunmaktadır. Bu kapsamda, imkanlar ölçüsünde kadrolu raportör sayısının artırılmasına yönelik çalışmalar yürütülmektedir.

Diğer taraftan, 2025 yılında tüketici hakem heyetlerine sektörel bazda, en çok 'Perakende Ticaret Sektörü' (484.170 adet, %53,35), 'Abonelik Hizmetleri Sektörü' (104.112 adet, %11,47) ve 'Finansal Hizmetler Sektörü' (86.637 adet, %9,54) uyuşmazlıklarına ilişkin başvuru yapılmıştır.

Tüketici hakem heyetlerine ürün bazında, en çok ayakkabı, kıyafet ve tekstil ürünlerine yönelik başvurular yapılmış olup, bu alanlara ilişkin şikayetler toplam başvuruların yaklaşık %19,6'sını oluşturmaktadır. Bununla birlikte; mobil hat aboneliği (%4,75), kredi kartı üyelik ücreti (%3,97), mobilya (%3,71), cep telefonu (%3,61) ve internet aboneliği (%3,11) başvuruları diğer şikâyet konusu ürün ve hizmetler olarak öne çıkmaktadır.

2025 yılında tüketici hakem heyetlerine yapılan 329.888 adet başvuru, ayıplı mal şikayetlerine ilişkin olup, toplam başvuruların yaklaşık %36'sını oluşturmuştur. Tüketici hakem heyetlerine yapılan 253.853 adet başvuru ise ayıplı hizmet şikayetlerine ilişkin olup, toplam

başvuruların yaklaşık %28'ini kapsamıştır. Aynı dönemde garanti belgesi ve satış sonrası hizmetlere ilişkin olarak sırasıyla 6.605 ve 5.017 adet başvuru yapılmış olup, söz konusu başvurular toplam başvuruların yaklaşık %1.2'sini oluşturmuştur.

Bununla birlikte, tüketici hakem heyetlerine 2025 yılında mesafeli sözleşmelere ilişkin 47.174 adet başvuru yapılmış olup, toplam başvuruların içindeki oranı yaklaşık %5,19 olarak gerçekleşmiştir.

Son olarak, Bakanlığımıza yapılan başvurular üzerine veya re'sen, tüketici işlemlerine ilişkin denetimler, Bakanlığımız merkez ve taşra teşkilatındaki yetkililerce gerçekleştirilmektedir. Bu bağlamda; 2025 yılında Bakanlığımız merkez ve taşra teşkilatınca 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu kapsamında Bakanlığımız görev ve yetkileri dahilinde toplam 456.122 adet denetim gerçekleştirilmiş ve tespit edilen aykırılıklar için toplam 1.688.329.874,05 TL idari para cezası uygulanmıştır. Söz konusu denetim faaliyetleri Bakanlığımızca 2026 yılında da kararlılıkla sürdürülmektedir.