



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



2025 AİLE YILI

Sayı : E-69602026-610-00116247252 /116596162
Konu : Soru Önergesi (7/36410)

10.12.2025

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

7/36410
6K 45

İlgi :19.11.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04-E.1737875 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Samsun Milletvekili Sayın Murat ÇAN tarafından verilen 7/36410 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: AE1A0B85-5F68-4643-A342-3E81B9AA9720
Adres: Üniversiteler Mah.Dumlupınar Bulvarı No:151 Çankaya/ANKARA
Telefon No: 03124491331 Faks No: 0312449 13 41
e-Posta: g.ozcan@ticaret.gov.tr
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr
KEP Adresi: stratejigelistirmebaskanligi@gtb.hs01.kep.tr

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

Ayrıntılı bilgi için:
GÜLAY ÖZCAN
Bilgisayar İşletmeni
Telefon No: 03124491331



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Samsun Milletvekili Sayın Murat ÇAN'a Ait 7/36410 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-5) 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; “T.C. 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.

Tüketici hakem heyetlerinin yeniden yapılandırılmasına yönelik çalışmada hem il hem de ilçe tüketici hakem heyetlerinin bulunduğu 30 büyükşehir statüsünde bulunan ilde ilgili tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuru sayıları, işlem süreleri ve fiziki koşullar dikkate alınmış olup, yapılan değerlendirmeler neticesinde 19 büyükşehir statüsündeki ilde yeniden yapılandırma kararı alınmıştır. Yeniden yapılandırma çalışması ile 19 büyükşehir statüsündeki ilde bulunan il tüketici hakem heyetleri, yetki alanları il merkezi ve tüm ilçeler olacak şekilde hizmet verecektir.

Bu doğrultuda, Samsun ili genelinde tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuru sayıları ve işlem süreleri dikkate alınarak Samsun ilinde 2 tane 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.

Bilindiği 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.

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 olarak yetkili il tüketici hakem heyetine yönlendirmek, ilgili tarafları bilgilendirmek ve bilirkşi

İncelemeleri için ihtiyaç duyulması halinde koordinasyon sağlamak üzere görevli irtibat personeli bulunmaya devam edecektir.

Samsun ilinde oluşturulan il tüketici hakem heyetleri, gerek il merkezine gerekse ilçe kaymakamlıklarına yapılan bu başvuruları inceleyerek karara bağlayacaktır.

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.

Yukarıda da izah edildiği üzere, tüketici hakem heyetlerinin yeniden yapılandırılması sonucunda, tüketicilerin başvuru yapma ve uyuşmazlıklarının çözümü konusunda herhangi bir hak kaybı veya mağduriyet oluşmamaktadır. Aksine, yapılan çalışmalar tüketici hakem heyetlerinin kurumsal kapasitesini güçlendirmek ve tüketicilere daha kaliteli hizmet sunmak amacıyla yapılmaktadır.