



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

7/39126
GK 90

Sayı : E-69602026-610-00118515839 - 118932801
Konu : Soru Önergesi (7/39126)

12.02.2026

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 23.01.2026 tarihli ve 43452547-120.07.04-E.1785152 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Muğla Milletvekili Sayın Doç. Dr. Selçuk ÖZDAĞ tarafından verilen 7/39126 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: 89CEDC61-3A08-4969-A330-5E83EFBC049E
Adres: Üniversiteler Mah. Dumlupınar Cad. No.151 Çankaya/ANKARA
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

Muğla Milletvekili Sayın Doç. Dr. Selçuk ÖZDAĞ'a Ait 7/39126 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-4) 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 66'ncı maddesi uyarınca tüketici uyuşmazlıklarının çözümü amacıyla 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.

Bakanlığımızca 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. Bu nedenle "mali yük" gerekçesiyle çalışma yapıldığına yönelik iddialar gerçeği yansıtmamaktadır.

Bu kapsamda; 19 büyükşehir statüsündeki ilde bulunan ilçe tüketici hakem heyetleri 01.01.2026 tarihi itibarıyla il merkezlerinde birleştirilmek suretiyle yeniden yapılandırılmıştır. 11 büyükşehirde ise hem il hem de ilçe tüketici hakem heyetleri faaliyetlerine devam etmektedir.

Bakanlığımızca yapılan çalışma tüketici hakem heyetlerinin kapatılması veya sayılarının azaltılmasına yönelik bir çalışma olmayıp aksine tüketici hakem heyetlerinin kurumsal yapısının güçlendirilmesi ve vatandaşlarımıza daha hızlı ve kaliteli hizmet sunulmasına yönelik bir çalışmadır. Bu doğrultuda, ihtiyaç olması durumunda tüketici hakem heyetlerinin sayısı her zaman artırılabilir. Dolayısıyla, Bakanlığımızca öngörülen bir tüketici hakem heyeti sayısı bulunmamaktadır.

Bununla birlikte, tüketici hakem heyetine başvurular, gerek e-Devlet kanalıyla elektronik ortamda gerekse fiziki olarak kaymakamlıklara veya ticaret il müdürlüklerine yazılı başvuru ile yapılabilmektedir. 2025 yılında yapılan başvuruların %72'si elektronik ortamda yapılmıştır. Elektronik başvuru tercih etmeyen tüketiciler ise gerek posta yoluyla gerekse şahsen tüm ilçe kaymakamlıklarına veya ticaret il müdürlüklerine fiziki başvuru yapmaya devam etmektedir. Dolayısıyla yaşlı, engelli veya kırsal bölgelerde yaşayan tüketiciler dahil olmak üzere herhangi bir tüketicimiz açısından fiili başvuru engeli bulunmamaktadır.