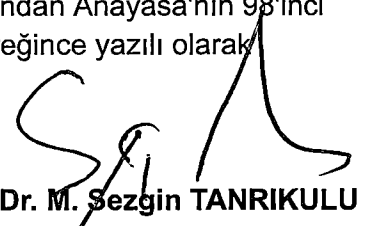


TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın **Ticaret Bakanı Sayın Ömer BOLAT** tarafından Anayasa'nın 98'inci ve Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 96'ncı maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.


Av. Dr. M. Sezgin TANRIKULU
Diyarbakır Milletvekili

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında teşekkül ettirilen İl ve İlçe Tüketici Hakem Heyetleri, yurttaşların yargı organlarına intikal etmeksizin hızlı, masrafsız ve etkin bir şekilde hak arama özgürlüğünü kullanabilmelerinde kilit bir yargısal mekanizma işlevi görmektedir. Bu kurulların işleyişinde asli yükü üstlenen tüketici hakem heyeti raportörleri; uyuşmazlıkların görev, yetki ve derdestlik incelemelerini yapmakta, taraflardan ve kurumlardan bilgi-belge celbederek müzekkere süreçlerini yürütmekte, bilirkişi koordinasyonunu sağlamakta ve uyuşmazlığın esasına ilişkin bağlayıcı karar taslaklarını (raportör raporunu) tanzim etmektedir.

Buna karşın, fiilen bir yargı yardımcısı ve hâkim muadili inceleme yetkisiyle görev yapan tüketici hakem heyeti raportörleri; 657 sayılı Kanun kapsamında Genel İdare Hizmetleri (GİH) sınıfında düz memur statüsünde bırakılmakta, A Grubu kariyer meslek (uzmanlık) güvencesinden mahrum tutulmaktadır. E-ticaretin hacmi ve parasal sınırların genişlemesiyle birlikte raportör başına düşen dosya sayısı insan onuruna aykırı düzeyde iş yükü baskısı yaratırken; heyet toplantılarında üyelere ödenen huzur hakkından asli işi yapan kadrolu raportörlerin dışlanması, dosyanın tüm hukuki yükünü taşıyan raportörün karar mekanizmasında oy hakkının dahi bulunmaması çalışma barışını zedeleyen yapısal bir mağduriyet doğurmaktadır.

Anayasa'nın 2'nci maddesindeki "sosyal hukuk devleti" ilkesi, 55'inci maddesindeki "ücrette adalet sağlanması" güvencesi ve 172'nci maddesinde devlete yüklenen "tüketicileri koruyucu tedbirleri alma" görevi uyarınca; tüketici hakem heyetlerinin etkinliğinin artırılması ve raportörlerin özlük hakları, mesleki güvenceleri ve kurumsal statülerinin üstlendikleri yargısal sorumlulukla uyumlu hale getirilmesi gerekmektedir.

Bu bağlamda;

1. 2 Eylül 2026 tarihi itibarıyla Türkiye genelinde faaliyette bulunan il ve ilçe tüketici hakem heyetlerinde görev yapan kadrolu raportör sayısı kaçtır; kadrolu raportör bulunmadığı için diğer kamu kurumlarından veya kaymakamlık personeli arasından görevlendirilen geçici/irtibat raportörü sayısı nedir?
2. 2025 yılı ile 2026 yılının ilk sekiz ayı itibarıyla TÜBİS (Tüketici Bilgi Sistemi) üzerinden hakem heyetlerine intikal eden toplam dosya sayısı kaçtır; il ve ilçeler bazında kadrolu bir raportör başına düşen yıllık ortalama dosya yükü ne kadardır?

3. Karmaşık tüketici uyuşmazlıklarında (ayıplı mal/hizmet, bankacılık, mesafeli sözleşmeler, abonelikler vb.) doğrudan hukuki denetim ve gerekçeli karar taslağı hazırlayan raportörlerin, "Tüketici Hakem Heyeti Uzmanı" unvanıyla A Grubu kariyer meslek sınıfına dahil edilmesi ve ek göstergelerinin 3600 seviyesine yükseltilmesine yönelik Bakanlığınızca yürütülen bir mevzuat hazırlığı var mıdır?
4. 6502 sayılı Kanun uyarınca toplantı başına hakem heyeti üyelerine ve geçici görevlendirilen personele huzur hakkı ödenirken, dosyanın tüm hukuki tetkikini ve hazırlığını yürüten kadrolu raportörlere huzur hakkı verilmemesinin yarattığı anayasal eşitliğe aykırı bu tabloyu gidermek adına mali bir düzenleme planlanmakta mıdır?
5. Dosyayı başından sonuna kadar inceleyen, delilleri toplayan ve karar taslağını heyete sunan raportörlerin, heyet toplantılarında oy kullanma hakkının bulunmaması uygulamada dosyaya hâkim olmayan üyelerin çoğunluk oyuyla hukuka aykırı kararlar çıkmasına zemin hazırlamaktadır; raportörlere heyet kararlarında oy hakkı tanınması amacıyla bir yasal değişiklik düşünülmekte midir?
6. Tüketici hakem heyeti kararlarının ilam niteliğinde belge sayılması sebebiyle, kararlara karşı Tüketici Mahkemelerinde açılan itiraz ve iptal davalarında raportörlerin idari ve adli soruşturma baskısı altında kalmasını engelleyecek mesleki koruma ve hukuki güvence mekanizmaları nelerdir?
7. Son beş yılda (2021-2026 yılları arasında, 2 Eylül 2026 tarihi itibarıyla) aşırı iş yükü, özlük haklarının yetersizliği ve kariyer yolu belirsizliği gerekçesiyle raportörlük görevinden istifa eden, kurum değiştiren ya da başka kadrolara geçiş talebinde bulunan personel sayısı kaçtır?