



TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

Aşağıdaki sorularımın T.C. Ticaret Bakanı Sn. Prof. Dr. Ömer BOLAT tarafından yanıtlanması için gereğinin yapılmasını saygılarımla arz ederim. **24.10.2025**

Av. Aliye COŞAR
Antalya Milletvekili

Bakanlığınızın 16.09.2025 tarihli ve 113596046 sayılı onayı ile tüketici hakem heyetlerinin il merkezlerinde, Ticaret İl Müdürlükleri bünyesinde hizmet verecek şekilde yeniden yapılandırılması kararı alınmış ve yapılandırılmaya alınan iller arasında Antalya ilimiz de yer almaktadır.

Bu kapsamda, Antalya ilinde Alanya, Manavgat, Kepez, Konyaaltı ve Muratpaşa ilçelerindeki Tüketici Hakem Heyetlerinin kapatılması yönünde karar alınmıştır.

Akseki, İbradı ve Gündoğmuş ilçelerinin de bağlı olduğu Manavgat ile Gazipaşa ilçesinin de bağlı olduğu Alanya ilçelerindeki İlçe Tüketici Hakem Heyetlerinin kapatılmasının, bu ilçelerin son derece yüksek olan nüfus ve turizm yoğunluğunu göz önüne aldığımızda kamu hizmetinin etkinliği ve verimliliği açısından önemli sorunlara yol açacağı endişesi bulunmaktadır. (Akseki, İbradı ve Gündoğmuş ilçeleri hâlihazırda Manavgat İlçesi Tüketici Hakem Heyetine bağlıdır. Gazipaşa ilçesi hâlihazırda Alanya İlçesi Tüketici Hakem Heyetine bağlıdır. Bu ilçelerdeki Tüketici Hakem Heyetleri kapanarak hepsi merkezde yeni yapılanan Tüketici Hakem Heyetlerine bağlanacaktır.)

Örnek vermek gerekirse, sadece Manavgat İlçe Tüketici Hakem Heyeti tarafından 2022 yılında 1497, 2023 yılında 1653, 2024 yılında 1989 ve 2025 yılının ilk 9 aylık sürecinde 2000'den fazla karar alınmıştır. Bu yüksek başvuru ve karar sayısı, bölgedeki tüketici uyuşmazlıklarının yoğunluğunu açıkça göstermektedir. Aynı durum Alanya ilçemiz içinde geçerlidir. Manavgat ve Alanya ilçelerimizin turizm yoğunluğu son derece yüksek ve Manavgat'ın nüfusu 262 bin 'den, Alanya'nın nüfusu 361'den fazladır.

Bu bağlamda;

1. Bakanlığınızın 16.09.2025 tarihli ve 113596046 sayılı kararı ile Antalya'nın ilçelerindeki Tüketici Hakem Heyeti'nin kapatılması kararın gerekçeleri nelerdir?
2. Bakanlığınız, Manavgat ve Alanya gibi turizm yoğunluğu ve nüfusu yüksek ilçelerde Tüketici Hakem Heyeti'nin kapatılmasının, tüketicilerin hak arama yollarına erişimini zorlaştırması, uyuşmazlıkların çözüm sürelerini uzatması ve dolayısıyla kamu hizmetinin etkinliği ve verimliliği açısından yaratacağı olası sorunlara ilişkin herhangi bir etki analizi yapmış mıdır? Yapıldıysa, sonuçları nelerdir?

3. Manavgat ve Alanya Tüketici Hakem Heyetlerinin yıllık karar sayılarının sürekli artış göstermesi ve sadece Manavgat ilçe Tüketici hakem Heyetinin 2025 yılının 9 ayında 2000'den fazla karara ulaşmış olması dikkate alındığında, bu yoğunluğu karşılayacak hizmetin Antalya İl Merkezinden nasıl ve ne kadar sürede verileceği planlanmaktadır?
4. Başvuru sayısı her geçen yıl artan Manavgat ve Alanya Tüketici Hakem Heyeti'nin iş yükünün, kapatma sonrası Antalya İl Tüketici Hakem Heyeti'nin kapasitesini ne ölçüde aşacağı ve bu artışın tüm Antalya genelindeki karar verme sürelerini ne kadar uzatacağına dair bir etki ve risk analizi yapılmış mıdır? Yapıldıysa, sonuçları nedir?
5. Manavgat'ın ve Alanya'nın coğrafi olarak birbirinden uzak, hatta komşu il sınırlarında yer alan mahallelere sahip olduğu göz önüne alındığında, merkeze uzak bölgelerde ikamet eden vatandaşların yüz yüze bilgi alma, sonuçlandırma ve masrafsız hak arama imkânlarının kısıtlanmaması için Bakanlığınızca öngörülen ek tedbirler var mıdır? Varsa bu tedbirler nelerdir?
6. Alanya, Manavgat ve çevre ilçelerdeki (Akseki, İbradı, Gündoğmuş ve Gazipaşa) tüketicilerin mağdur olmaması ve hak arama süreçlerinin aksamaması için Bakanlığınızca ek tedbirler alınması düşünülmekte midir? Düşünülmekte ise bu tedbirler nelerdir?
7. Tüketici ile birebir iletişimin, bilinçli tüketici kavramının yaygınlaşması ve ticari hayatın olumlu etkilenmesi açısından önemli olduğu değerlendirildiğinde, Manavgat'taki ve Alanya'daki tüketicinin merkeze gitmeden etkin bir biçimde korunması ve bilinçlendirilmesi için yerel düzeyde hangi alternatif bilgilendirme ve danışmanlık hizmetlerinin sürdürüleceği planlanmıştır?
8. Yeni düzenlemeyle Tüketici Hakem Heyetine başvuruların sistem üzerinden yapılacağı ve fiziki evrak kabul edilmeyeceği (sadece yüklü dosyaların elden teslim alınacağı) belirtilmiştir. Bu uygulama ile hakem heyetine başvuru yapan kişi kısa zamanda sonuç alabilecek midir? Merkeze yapılan başvurular kısa sürede çözülebilecek midir? Yeni yapılandırma sonrasında İl Tüketici Hakem Heyetinde iş yoğunluğu oluşması ve karar sürelerinin uzaması riski bertaraf edilebilecek midir?
9. Tüketici hakem heyetine başvurmuş bir kişi, başvurusunun incelenmesi aşamasında yerinde inceleme gerektiren durumlarda bilirkişi sorununu nasıl çözecektir? Bilirkişi tespiti ve görevlendirmesi ilçeden mi yoksa merkezden mi belirlenecektir?
10. Merkeze yapılan başvurular kısa sürede çözülebilecek midir? Yeni yapılandırma sonrasında İl Tüketici Hakem Heyetinde iş yoğunluğu oluşması ve karar sürelerinin uzaması riski bertaraf edilebilecek midir?