TBMM
HALKLARIN EŞİTLİK VE DEMOKRASİ PARTİSİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Sayı : 20861
Tarih: 26.10.2026

10/4902

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Tüketici hakem heyetlerine erişimde yaşanan sorunların, başvuruların sonuçlandırılma sürelerinin, kararların uygulanmasında karşılaşılan güçlüklerin ve 2026 yılında gerçekleştirilen yeniden yapılandırmanın etkilerinin araştırılması, tüketicilerin hak arama mekanizmalarını güçlendirecek yasal ve idari önlemlerin belirlenmesi amacıyla Anayasa'nın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 104 ve 105'inci maddeleri gereğince Meclis araştırması açılmasını arz ve teklif ederim.

Serhat EREN

Diyarbakır Milletvekili

GEREKÇE

Tüketici hakem heyetleri, yurttaşların satın aldıkları mal ve hizmetlerden kaynaklanan uyuşmazlıklarını mahkemeye başvurmadan çözebilmelerini sağlayan önemli hak arama mekanizmalarıdır. Artan yaşam maliyetleri karşısında tüketicilerin uğradıkları ekonomik kayıpları hızlı ve etkili biçimde giderebilmeleri daha da önem kazanmıştır. Anayasa'nın 172'nci maddesi devlete tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı önlemler alma yükümlülüğü getirmektedir. Bu nedenle hakem heyetlerinin erişilebilirliği, karar süreleri ve kararlarının uygulanması doğrudan kamusal sorumluluk alanındadır.

Ticaret Bakanlığının verilerine göre 2025 yılında tüketici hakem heyetlerine 907.515 başvuru yapılmış, 849.143 başvuru karara bağlanmıştır. Başvuruların toplam parasal değeri yaklaşık 12,4 milyar TL olarak gerçekleşmiş, başvuru sayısı 2024 yılına göre yüzde 20 artmıştır. 2026 yılının ilk altı ayında ise 481.613 başvuru yapılmış, 455.500 uyuşmazlık karara bağlanmış ve başvuruların parasal değeri yaklaşık 8,5 milyar TL'ye ulaşmıştır. Bu veriler, hakem heyetlerinin tüketicilerin ekonomik haklarının korunmasındaki önemini ve sistem üzerindeki iş yükünü ortaya koymaktadır.

Başvuruların içeriği de tüketicilerin karşılaştığı sorunların çeşitliliğini göstermektedir. Bakanlığın 2026 yılı ilk altı ay verilerine göre başvuruların yaklaşık yüzde 35'i ayıplı mal, yüzde 29'u ayıplı hizmet şikâyetlerine ilişkindir. Ürün ve hizmet bazında ayakkabı, kıyafet ve tekstil ürünleri yüzde 18, dayanıklı tüketim malları ve ev elektroniği yüzde 15,13, iletişim abonelikleri yüzde 6,26, kredi kartları yüzde 5,37 ve sağlık hizmetleri yüzde 3,92 paya sahiptir. Mesafeli satışlara ilişkin başvuruların oranı ise yüzde 5,38'dir. Aynı dönemde perakende ticaret sektörüne ilişkin 249.240, finansal hizmetlere ilişkin 49.501 ve abonelik hizmetlerine ilişkin 43.311 başvuru yapılmıştır. Bu uyuşmazlıkların hangi sürelerde ve ne ölçüde tüketici lehine sonuçlandığının açıklanması gerekmektedir.

Ticaret Bakanlığının yeniden yapılandırma kararı kapsamında 1 Ocak 2026 itibarıyla 19 büyükşehirde tüketici hakem heyetlerinin karar mercileri il merkezlerinde birleştirilmiş, ülke genelinde 170 hakem heyeti karar mercii olarak yetkilendirilmiştir. Bakanlık, düzenlemenin uzmanlaşmayı artırmayı, uygulama birliğini sağlamayı ve karar sürelerini kısaltmayı amaçladığını açıklamıştır. İlçe kaymakamlıklarında başvuru ve irtibat noktalarının hizmet vermeye devam ettiği belirtilmiştir. Bununla birlikte karar mercilerinin merkezileştirilmesinin ilçelerde yaşayan yurttaşların hak arama süreçlerine, dosyaların incelenmesine ve kararların niteliğine etkileri bağımsız biçimde değerlendirilmelidir.

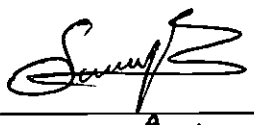
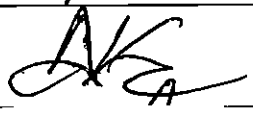
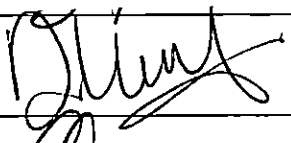
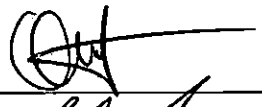
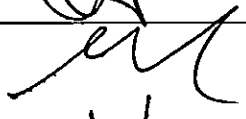
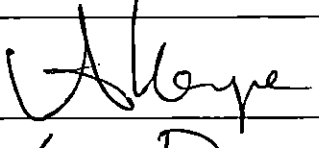
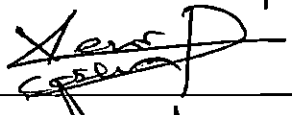
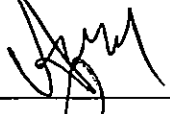
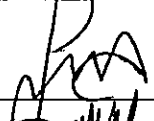
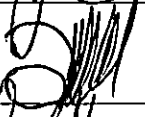
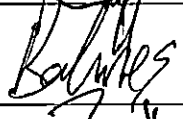
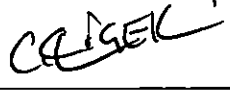
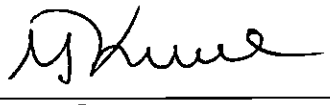
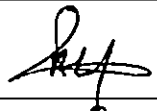
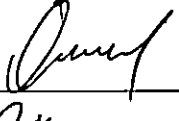
Tüketiciyi Koruma Derneği (TÜKODER), yeniden yapılandırmaya ilişkin açıklamasında yerel hakem heyetlerinin azaltılmasının tüketicilerin hak arama yollarına erişimini güçleştirebileceği uyarısında bulunmuştur. Dernek ayrıca artan iş yükünün heyet üyelerinin karar süreçlerine etkin katılımını zayıflatabileceğini, personel ve altyapı eksikliklerinin giderilmesi gerektiğini belirtmiştir. Bakanlığın hizmet kalitesini artırma hedefi ile tüketici örgütlerinin dile getirdiği kaygıların, yeniden yapılandırma öncesi ve sonrası veriler karşılaştırılarak araştırılması önem taşımaktadır.

Ticaret Bakanlığının açıklamasına göre tüketici hakem heyetlerinde 2017 yılında 174 gün olan ortalama karar süresi, 2024 yılında yaklaşık 98 güne düşmüştür. Ancak 2026 yılındaki yeniden yapılandırmanın karar sürelerine etkisini gösterecek karşılaştırmalı verilerin ortaya konulması gerekmektedir. İller ve ilçeler arasındaki iş yükü farklılıkları, bekleyen dosyalar, yasal süre içinde sonuçlandırılamayan başvurular, raportör ve personel sayıları ile bilirkişi incelemelerinden kaynaklanan gecikmeler bu kapsamda değerlendirilmelidir.

Hakem heyetlerine yapılan başvuruların 2025 yılında yüzde 72'si, 2026 yılının ilk altı ayında ise yüzde 76,7'si e-Devlet üzerinden gerçekleştirilmiştir. Bakanlığın 2025 yılı verilerine göre başvuruların yüzde 42'si kadınlar tarafından yapılırken 65 yaş üzerindeki tüketicilerin başvuruları toplamın yüzde 3'ünü oluşturmuştur. Bu veriler tek başına erişim engelini ortaya koymasa da yaşlıların, engellilerin, dijital hizmetleri kullanmakta güçlük yaşayanların ve kırsal bölgelerde yaşayan yurttaşların başvuru olanaklarının ayrıca incelenmesini gerekli kılmaktadır. Başvuru sayılarının nüfusa oranla ve bölgesel farklılıklar gözetilerek değerlendirilmesi, Diyarbakır başta olmak üzere iller arasındaki erişim koşullarının anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

2026 yılında 186 bin TL'nin altındaki tüketici uyuşmazlıklarında hakem heyetlerine başvuru yolu öngörülmektedir. Hakem heyeti kararları taraflar açısından bağlayıcı olmakla birlikte kararın satıcı veya sağlayıcı tarafından yerine getirilmemesi durumunda tüketicinin icra yoluna başvurması gerekebilmektedir. Ayrıca kararlara karşı tüketici mahkemesinde itiraz yolunun bulunması, uyuşmazlıkların çözüm sürecini uzatabilmektedir. Tüketici lehine verilen kararların ne kadarının uygulandığı, kaç karara itiraz edildiği ve kaç tüketicinin kararın yerine getirilmesi için icra takibi başlatmak zorunda kaldığı araştırılmalıdır.

Tüketici hakem heyetlerinin yeniden yapılandırılmasının sonuçlarının, başvuruların türlerine ve bölgelere göre dağılımının, karar sürelerinin, personel kapasitesinin ve kararların uygulanmasında yaşanan sorunların bütün yönleriyle incelenmesi, tüketici örgütlerinin görüşlerinin alınması ve yurttaşların haklarını kolay, hızlı ve etkili biçimde kullanabilmesini sağlayacak önlemlerin belirlenmesi amacıyla Meclis araştırması açılması gerekmektedir.

1	SÜMEYYE BOZ ÇAKI	MUŞ	
2	AYTEN KORDU	TUNCELİ	
3			
4	DİLAN KUNT AYAN	ŞANLIURFA	
5	GÜLCAN KAÇMAZ SAYYİĞİT	VAN	
6	NEVROZ UYSAL ASLAN	ŞIRNAK	
7	ÖMER FARUK GERGERLİOĞLU	KOCAELİ	
8	ADALET KAYA	DİYARBAKIR	
9	VEZİR COŞKUN PARLAK	HAKKARİ	
10	ALİ BOZAN	MERSİN	
11	SALİHE AYDENİZ	MARDİN	
12	GÜLDEREN VARLI	VAN	
13	BERİTAN GÜNEŞ ALTIN	MARDİN	
14	BERDAN ÖZTÜRK	DİYARBAKIR	
15	ZEYNEP ODUNCU KUTEVİ	BATMAN	
16	CENGİZ ÇİÇEK	İSTANBUL	
17	MEHMET KAMAÇ	DİYARBAKIR	
18	SABAHAT ERDOĞAN SARITAŞ	SİİRT	
19	GEORGE ASLAN	MARDİN	
20	MEHMET ZEKİ İRMEZ	ŞIRNAK	