T. B. M. M.
İYİ PARTİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Tarih: 5.11.2026
Sayı: 7464

52856

Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Ticaret Bakanı Sayın Ömer BOLAT tarafından Anayasa'nın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü 'nün 96'ncı maddesi gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.

Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

Tüketici hakem heyetleri, Vatandaşların yüksek yargılama giderlerine katlanmadan uyuşmazlıklarını çözebilmesi için kurulmuştur.

Ancak başvuruların uzun süre beklemesi, belge istemlerinin tekrarlanması veya kararların uygulanmasının gecikmesi hâlinde bu yolun pratik değeri azalır.

Heyetlerin iş yükü, personel sayısı ve başvuru yoğunluğu bölgelere göre değişebilir. Sistemin etkinliği yalnızca yapılan başvuru sayısıyla değil, kararların zamanında verilmesi ve uygulanmasıyla ölçülmelidir.

Bu bağlamda;

1) Tüketici hakem heyetlerine son üç yılda yapılan başvuru sayısı ve ortalama karar süresi nedir?
2) Başvuru yükü yüksek olan heyetlerde yeterli raportör ve personel bulunmakta mıdır?
3) Eksik belge nedeniyle başvurusu uzayan veya reddedilen tüketicilere rehberlik hizmeti sunulmakta mıdır?
4) Heyet kararlarının işletmelerce uygulanma oranı ve uygulanmama gerekçeleri nedir?
5) Elektronik başvuru sisteminin yaşlı ve dijital erişimi sınırlı kişiler için alternatif kanalı bulunmakta mıdır?
6) Karar sürelerini düşürmek ve heyetler arasındaki kapasite farkını gidermek için hangi tedbirler alınacaktır?