TBMM
HALKLARIN EŞİTLİK VE DEMOKRASİ PARTİSİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Sayı :20871
Tarih :26.10.2026

52228

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

Aşağıdaki sorularımın **Ticaret Bakanı Ömer BOLAT** tarafından Anayasa'nın 98'inci ve TBMM İçtüzüğünün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.

Serhat EREN

Diyarbakır Milletvekili

Tüketici hakem heyetleri, yurttaşların mal ve hizmetlerden kaynaklanan uyuşmazlıklarını mahkemeye başvurmadan çözebilmelerini sağlayan önemli hak arama mekanizmalarıdır. Başvuruların hızlı sonuçlandırılması, kararların etkin biçimde uygulanması ve yurttaşların bu mekanizmalara kolaylıkla ulaşabilmesi, tüketici haklarının korunması açısından büyük önem taşımaktadır.

Ticaret Bakanlığının verilerine göre 2025 yılında tüketici hakem heyetlerine 907.515 başvuru yapılmış, 849.143 uyuşmazlık karara bağlanmıştır. 2026 yılının ilk altı ayında ise 481.613 başvuru gerçekleştirilmiş, 455.500 uyuşmazlık hakkında karar verilmiştir. Aynı dönemde başvuruların yaklaşık yüzde 35'ini ayıplı mal, yüzde 29'unu ise ayıplı hizmet uyuşmazlıkları oluşturmuştur.

Bakanlığınız tarafından gerçekleştirilen yeniden yapılandırma kapsamında 1 Ocak 2026 itibarıyla 19 büyükşehirde tüketici hakem heyetlerinin karar mercileri il merkezlerinde birleştirilmiş ve ülke genelinde 170 tüketici hakem heyeti karar mercii olarak yetkilendirilmiştir. Düzenlemenin uzmanlaşmayı artırmayı ve karar sürelerini kısaltmayı amaçladığı açıklanmıştır. Ancak yeniden yapılandırmanın başvuru süreçlerine, personel kapasitesine ve karar sürelerine etkilerinin karşılaştırmalı verilerle ortaya konulması gerekmektedir.

Bu bağlamda:

1. 2024, 2025 ve 2026 yıllarında tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuruların illere ve uyuşmazlık türlerine göre dağılımı nedir? Bu dönemlerde kaç başvuru tüketici lehine, kaç başvuru tüketici aleyhine sonuçlandırılmıştır?
2. 2024, 2025 ve 2026 yıllarında tüketici hakem heyetlerinin ortalama karar süreleri kaç gündür? İllere göre dağılımı nedir? Yasal süre içinde sonuçlandırılamayan başvuruların sayısı kaçtır?
3. 2026 yılında gerçekleştirilen yeniden yapılandırma öncesinde ülke genelinde kaç tüketici hakem heyeti faaliyet göstermekteydi? Yeniden yapılandırma sonrasında hangi il ve ilçelerdeki karar mercileri birleştirilmiş veya kaldırılmıştır?
4. Yeniden yapılandırmanın ardından tüketici hakem heyetlerinin iş yükü, ortalama karar süreleri ve sonuçlandırılan dosya sayıları bakımından hangi değişiklikler meydana gelmiştir? Bu konuda Bakanlığınız tarafından hazırlanmış bir etki analizi veya değerlendirme raporu bulunmakta mıdır?

5. 2024, 2025 ve 2026 yıllarında tüketici hakem heyetlerinde görev yapan başkan, üye, raportör ve diğer personelin sayısı kaçtır? Yeniden yapılandırma sonrasında personel dağılımında hangi değişiklikler yapılmıştır?
6. 2026 yılı Ekim ayı itibarıyla tüketici hakem heyetlerinde karara bağlanmayı bekleyen toplam dosya sayısı kaçtır? Bu dosyaların kaçı altı aydan, kaçı dokuz aydan uzun süredir beklemektedir?
7. Başvuruların sonuçlandırılmasında bilirkişi incelemesi gereken dosyaların oranı nedir? Bilirkişi görevlendirilmesi, raporların hazırlanması ve personel yetersizliğinden kaynaklanan gecikmelerin giderilmesi amacıyla hangi önlemler alınmaktadır?
8. Tüketici örgütlerinin hakem heyetlerindeki temsili ve karar süreçlerine katılımı, yeniden yapılandırmadan nasıl etkilenmiştir? Düzenleme hazırlanırken hangi tüketici örgütlerinin görüşleri alınmıştır?
9. Yeniden yapılandırma sonrasında hizmet kalitesini, kararların tutarlılığını ve tüketicilerin memnuniyetini ölçmek amacıyla bir izleme ve değerlendirme mekanizması oluşturulmuş mudur? Oluşturulmuşsa sonuçları nelerdir?
10. Başvuru sayısı yüksek olan illerde personel ve teknik altyapı kapasitesinin artırılması, karar sürelerinin kısaltılması ve bölgesel farklılıkların giderilmesi amacıyla 2026 ve 2027 yılları için hangi çalışmalar planlanmaktadır?