TSVV
HALKLARIN EŞİTLİK VE DEMOKRASİ PARTİSİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Sayı :20872
Tarih :26.10.2026

52227

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 satın aldıkları mal ve hizmetlerden kaynaklanan ekonomik kayıplarını giderebilmeleri açısından önemli bir başvuru yoludur. Özellikle düşük tutarlı uyuşmazlıklarda mahkeme sürecine ihtiyaç duyulmadan karar verilmesi, tüketicilerin haklarını daha kolay kullanabilmesini sağlamaktadır. Ancak başvuru mekanizmalarına erişim, kararların uygulanması ve uyuşmazlıkların sonuçlandırılması süreçlerinin bütün yurttaşlar açısından eşit ve etkili biçimde işlemesi gerekmektedir.

Ticaret Bakanlığının verilerine göre 2026 yılının ilk altı ayında tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuruların yüzde 76,7'si e-Devlet üzerinden gerçekleştirilmiştir. Dijital başvuru olanakları önemli kolaylıklar sağlamakla birlikte internet erişimi sınırlı olan, dijital hizmetleri kullanmakta güçlük yaşayan veya yüz yüze desteğe ihtiyaç duyan yurttaşlar açısından fiziki başvuru kanallarının korunması önem taşımaktadır.

Bakanlığınızın 1 Ocak 2026 tarihinde uygulamaya koyduğu yeniden yapılandırmayla 19 büyükşehirde tüketici hakem heyetlerinin karar mercileri il merkezlerinde birleştirilmiştir. Diyarbakır da bu düzenlemenin uygulandığı büyükşehirler arasındadır. İlçelerde başvuru kabulünün sürdürüldüğü açıklanmakla birlikte karar mercilerinin merkezileştirilmesinin yurttaşların başvuru süreçlerine, dosyaların sonuçlandırılmasına ve hak arama olanaklarına etkilerinin açıklığa kavuşturulması gerekmektedir.

Bu bağlamda:

1. Diyarbakır'da 2024, 2025 ve 2026 yıllarında tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuruların ilçe ve uyuşmazlık türlerine göre dağılımı nedir? Bu dönemlerde kaç başvuru karara bağlanmıştır?
2. Diyarbakır'da yeniden yapılandırma öncesinde hangi ilçelerde tüketici hakem heyetleri faaliyet göstermekteydi? 1 Ocak 2026 sonrasında hangi ilçelerde karar mercileri birleştirilmiş, hangi noktalarda başvuru ve irtibat hizmetleri sürdürülmüştür?
3. Diyarbakır'ın 17 ilçesinde tüketici hakem heyetlerine fiziki başvuru yapılabilen noktalar hangileridir? Bu noktalarda başvuruların kabulü ve yurttaşlara bilgilendirme yapılması için yeterli personel bulunmakta mıdır?

4. Diyarbakır'da 2024, 2025 ve 2026 yıllarında tüketici hakem heyetlerinin ortalama karar süreleri kaç gündür? Yeniden yapılandırma sonrasında karar süreleri ve bekleyen dosya sayılarında nasıl bir değişiklik meydana gelmiştir?
5. Diyarbakır'da tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuruların kaçı elektronik ortamda, kaçı fiziki başvuru yoluyla gerçekleştirilmiştir? Bu başvuruların ilçelere ve yıllara göre dağılımı nedir?
6. Türkiye genelinde ve Diyarbakır'da 2024, 2025 ve 2026 yıllarında tüketici hakem heyetlerinin verdiği kararların kaçı tüketici mahkemelerine yapılan itirazlar sonucunda kaldırılmış veya değiştirilmiştir?
7. Türkiye genelinde ve Diyarbakır'da tüketici lehine verilen hakem heyeti kararlarının ne kadarının satıcı veya sağlayıcı tarafından yerine getirildiğine ilişkin Bakanlığınızın elinde veri bulunmakta mıdır? Bulunuyorsa yıllara göre sonuçlar nelerdir?
8. Tüketici hakem heyeti kararlarının yerine getirilmemesi nedeniyle başlatılan icra takiplerine ilişkin Bakanlığınız tarafından veri toplanmakta mıdır? Bu süreçte tüketicilerin karşılaştığı güçlüklerin giderilmesi amacıyla herhangi bir düzenleme planlanmakta mıdır?
9. Yaşlılar, engelliler, dijital hizmetlere erişimi sınırlı olan yurttaşlar ve kırsal mahallelerde yaşayan tüketiciler için başvuru süreçlerinin erişilebilirliğini artırmaya yönelik hangi hizmetler sunulmaktadır? Diyarbakır'ın ilçelerinde bu kapsamda yürütülen çalışmalar nelerdir?
10. Tüketici hakem heyeti kararlarının uygulanmasını güçlendirmek, tüketicilerin ek masraf ve işlemlerle karşılaşmasını önlemek ve ilçelerde yüz yüze başvuru olanaklarını geliştirmek amacıyla hangi yasal ve idari düzenlemeler planlanmaktadır?