

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği

Sanayi ve Ticaret Bakanlığından

Resmi Gazete Tarihi: 01/08/2003

Resmi Gazete Sayısı: 25186

BİRİNCİ BÖLÜM : Genel Hükümler

Amaç

Madde 1 - Bu Yönetmelik, il ve ilçe merkezlerinde tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulmasına, çalışmasına ilişkin usul ve esasları düzenler.

Kapsam

Madde 2 -Bu Yönetmelik, Kanunun 25 inci maddesinde cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışında, tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları kapsar.

Dayanak

Madde 3 -Bu Yönetmelik, 23/02/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 31 inci ve bu Kanunun 06/03/2003 tarihli ve 4822 sayılı Kanunla değişik 22 nci ve 29 uncu maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

Tanımlar

Madde 4 - Bu Yönetmeliğin uygulanmasında,

- a) Bakanlık: Sanayi ve Ticaret Bakanlığını,
- b) Genel Müdürlük: Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünü,
- c) İl Müdürlüğü: Sanayi ve Ticaret İl Müdürlüğünü,
- d) Hakem Heyeti: Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacı ile il veya ilçe merkezlerinde oluşturulan Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerini,
- e) Başkan: Tüketici sorunları hakem heyeti başkanını,
- f) Tüketici: Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi,
- g) Satıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye mal sunan gerçek veya tüzel kişileri,

h) Sağlayıcı: Kamu tüzel kişileri de dahil olmak üzere ticari veya mesleki faaliyetleri kapsamında tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişileri,

ı) Tüketici Örgütleri: Tüketicinin korunması amacıyla kurulan dernek, vakıf veya bunların üst kuruluşlarını,

j) Mal: Alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi malları,

k) Hizmet: Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyeti,

l) Tüketici işlemi: Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı-sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlemi,

m) Kanun: Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,

ifade eder.

İKİNCİ BÖLÜM : Kuruluş

Hakem Heyetlerinin Kuruluşu ve Görev Alanı

Madde 5 -Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlemek amacıyla veya tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecek kararları almak üzere il ve ilçe merkezlerinde hakem heyetleri kurulur.

İl hakem heyetleri il merkezi sınırları içinde, ilçe hakem heyetleri ise ilçe sınırları içinde görevli ve yetkilidir. Başvurular, tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgahının bulunduğu yerdeki hakem heyetine yapılır.

Büyükşehir statüsünde bulunan illerde kurulan il hakem heyetleri, mal ve hizmet bedeli Bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde tespit ve ilan edilecek tutarın üzerindeki uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkilidir. Bu bedelin altındaki uyuşmazlıklara büyükşehir belediyesi sınırları dahilinde kurulu ilçelerdeki hakem heyetlerince ikinci fıkrada belirtilen esaslar uyarınca bakılır.

Hakem heyetleri; görev, yetki veya çalışma kapsamı dışında kalan başvuruları doğrudan ilgili kuruluşlara veya hakem heyetlerine intikal ettirir.

Hakem Heyetlerinin Sayısı

Madde 6 -Bakanlıkça, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ve ayrıca ihtiyaç halinde diğer il ve ilçelerde il müdürlüklerinin görüşü alınarak birden fazla hakem heyeti kurulabilir.

Hakem Heyetleri Başkan ve Üyeleri

Madde 7 - Hakem heyetleri, başkan dahil beş üyeden oluşur. Heyetin başkanlığı illerde sanayi ve ticaret il müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam veya görevlendireceği bir memur tarafından yürütülür.

Diğer üyeler şunlardır:

- a) Belediye başkanının görevlendireceği uzman bir personel,
- b) Baronun mensupları arasından görevlendireceği bir avukat,
- c) Tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üye,

d) Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının, satıcının esnaf ve sanatkar olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkarlar odaları birliğinin, ilçelerde esnaf ve sanatkarlar odalarının görevlendireceği bir üye.

Başkan ve üyelerin yukarıda yer alan nitelikte yedekleri de ayrıca belirlenir.

Hakem heyetlerinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde noksan üyelikler başkanın, belirlenecek üye sayısını yazılı olarak bildirmesi üzerine, belediye meclislerince resen doldurulur. Bu üyelerin isimleri, yapılacak ilk toplantıda belirlenerek başkana bildirilir.

Hakem heyetinin kuruluşu sırasında tüketici örgütü bulunmayan il veya ilçede tüketici örgütlerinden birinin sonradan kurulması halinde, belediye meclisi tarafından tespit edilen üyenin görevi sona erer ve yerine tüketici örgütü temsilcisi görev alır. Buna ilişkin işlemler hakem heyeti başkanınca yürütülür.

(Değişik fıkra: 22/09/2007- 26651 S.R.G Yön/1.md.) Başkan dışındaki üyelerin görev süresi iki yıldır. Süresi bitenler yeniden görevlendirilebilir veya seçilebilir. İstifa, ölüm, altı aydan fazla sürekli hastalık ve diğer nedenlerle görev süresi dolmadan önce boşalan üyelikler için görevlendirilenler veya seçilenler, yerine atandığı veya seçildiği kişinin kalan süresini tamamlar. Görev süresi sona erenin üyeliği, yerine görevlendirilen veya seçilen kişi göreve başlayıncaya kadar devam eder.

Üyelerde Aranacak Şartlar

Madde 8 -Hakem heyetleri üyelerinin aşağıdaki şartları taşımaları zorunludur:

- a) T.C. vatandaşı olmak,
- b) 18 yaşından küçük olmamak,
- c) 657 sayılı Devlet Memurları Kanununun 48 inci maddesinin (A) bendinin (5) numaralı alt bendinde düzenlenen şartları taşıyor olmak,

d) Kamu haklarından mahrum bulunmamak,

e) Görevini devamlı yapmasına engel olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak,

f) Hakem heyeti üyelerinin yüksek okul mezunu olmaları esastır. Ancak, belirtilen özellikte üye bulunmadığı yerlerde illerde en az lise, ilçelerde en az ilköğretim okulu veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olmak.

Bu şartları taşımadıkları sonradan anlaşılanların görevlerine başkan tarafından son verilir.

Tüketici Örgütleri Temsilcilerinin Tespiti

Madde 9 - (Değişik madde: 22/09/2007- 26651 S.R.G Yön/2.md.)

Bir il veya ilçede faaliyet gösteren tüketici örgütlerinin sayısı dörtten az ise tamamının, dört ve dörtten fazla ise en az salt çoğunluğunun kararı ile kendi aralarından seçecekleri temsilciyi, o il ya da ilçenin hakem heyeti üyesi olarak illerde sanayi ve ticaret il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlığa bildirir.

Seçimin yapılması zorunluluğunun doğduğu tarihten itibaren en geç bir ay zarfında bu bildirim yapılmaması halinde, illerde sanayi ve ticaret il müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlık tarafından aşağıdaki kriterler dahilinde hakem heyetine temsilci gönderecek tüketici örgütü belirlenir.

Bunların tespitinde sırasıyla,

a) Hakem heyetinin bulunduğu il veya ilçe merkezinde çalışmaların faal olarak yürütülmesi,

b) İl veya ilçe merkezinde aynı türden tüketici örgütü varsa, kayıtlı üye veya ortak sayısının en fazla olması,

c) Ülke düzeyinde kurulan ve faaliyette bulunan şube sayısı,

dikkate alınmak suretiyle tespit edilen tüketici örgütü yönetim kurulu, temsilcisini belirleyerek illerde il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlıklara bildirir.

Her il ve o ile bağlı ilçelerde seçilen tüketici örgütleri temsilcilerinin adı, soyadı ve üyesi oldukları tüketici örgütlerinin unvanları il müdürlüklerince toplu halde onbeş gün içerisinde Genel Müdürlüğe bildirilir.

Raportör

Madde 10 - İllerde il müdürü tarafından il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde kaymakam tarafından ilçede görevli Devlet memurları arasından en az bir asil bir yedek raportör görevlendirilir. Raportörün yüksek öğrenim görmüş olması esastır. Yüksek öğrenim görmüş kişinin bulunmaması halinde lise veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş kişiler arasından görevlendirilir.

Raportör, hakem heyetinin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak;

- a) Dosya ve raporu hazırlamak,
 - b) Toplantı gündemini düzenlemek,
 - c) Toplantılarda hazır bulunmak,
 - d) Toplantı tutanaklarını tutmak, karar defterine kaydetmek,
 - e) Evrak ve arşiv işlerini yürütmek,
 - f) Başkanın ve hakem heyetinin uygun gördüğü diğer işleri yapmak,
- ile görevlidir.

Toplantılarda raportörün oy hakkı yoktur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM : Çalışma Usul ve Esasları

Başvuru

Madde 11- Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin, delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte hakem heyetine verilmesiyle yapılır.

Tüketici aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok hakem heyetine başvuramaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar.

Tüketicinin uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı hakem heyetine birden fazla başvuru yapması durumunda da ikinci fıkra hükümleri uygulanır.

Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıklarda Kanun'un 23 üncü maddesi hükümleri saklıdır.

Karar Süresi

Madde 12 - Müracaatlar, başvuru tarih ve sırasına göre en geç üç ay içinde hakem heyetince görüşülüp karara bağlanır.

Başvurular, tarafların ivedi inceleme talebi bulunduğu veya başkan tarafından gerekli görüldüğü hallerde hakem heyetlerince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

Tüketicinin yabancı turist olması durumunda da ikinci fıkra hükümleri uygulanır.

Toplantı Zamanı

Madde 13 - Toplantılar her ayın ikinci ve dördüncü haftalarının ilk günleri, en az ayda iki defa, resmi tatil günlerine rastladığında tatilden sonraki ilk çalışma gününde olmak üzere yapılır.

Gündemde görüşülecek uyuşmazlık konusu bulunmadığı takdirde toplantı yapılmaz.

Olağanüstü Toplantı

Madde 14 - Başkanın çağrısı üzerine, öncelikle görüşülmesi gereken konularda hakem heyetleri olağanüstü toplanabilir. Toplantı tarihi üyelere iki gün önce yazılı olarak bildirilir.

Toplantı Yeri ve Gündem

Madde 15 - Toplantılar, Bakanlık taşra teşkilatının bulunduğu yerlerde il müdürlüğünde, bulunmadığı yerlerde ise kaymakamlık binasında yapılır.

Toplantı gündemi başkan tarafından 11 ve 12 nci maddeler uyarınca belirlenir ve toplantı başlamadan önce üyelere dağıtılır.

Toplantı ve Karar Yeter Sayısı

Madde 16 - Hakem heyeti, en az üç üye ile toplanır ve oturuma katılanların oy çokluğu ile karar verir.

Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması halinde başkanın oy kullandığı taraf çoğunlukta sayılır.

Toplantılara Katılma Mecburiyeti

Madde 17 - Hakem heyeti üyeleri toplantılara katılmak zorundadırlar. Geçerli mazeretleri sebebiyle oturumlara katılmayacak üyeler, durumlarını toplantıdan önce başkana bildirirler. Birbirini takip eden toplam dört toplantıya mazeretsiz olarak veya mazeretli de olsa üç aylık sürede yapılan toplantılara hiç katılmayanların üyeliği düşer.

Toplantılara Katılmayacaklar

Madde 18 - Hakem heyetleri başkan ve üyeleri; kendisi, usul ve furuundan biri ile eşi ve üçüncü dereceye kadar, bu derece dahil, kan ve sıhrî hısımları ile ilgili uyuşmazlıkların görüşülmesine ve bu konuda yapılacak oylamaya katılamazlar.

İnceleme Şekli

Madde 19 - İnceleme, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinde yapılır. Ayrıca, hakem heyetince gerek görüldüğü hallerde taraflar dinlenir.

Çözümü bilirkişi incelemesini gerektiren uyuşmazlık konularında,

a) Bağlayıcı olmayan hakem heyeti kararları için bir,

b) Bağlayıcı hakem heyeti kararları için birden fazla, bilirkişi görevlendirilebilir.

Hakem Heyeti Kararlarının Kapsamı

Madde 20 - Hakem heyetlerinin kararları yalnız verildikleri uyuşmazlıklar için hüküm ifade eder.

Bilgi ve Belge İsteme Yetkisi

Madde 21 -Hakem heyeti, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteyebilir.

Karar Tutanaęı

Madde 22 - Toplantıda görüşülen konular ve alınan kararlar en az iki nüsha olarak, toplantı sırasında tutanakla tespit edilir. Tutanak, başkan ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Bu nüshalardan biri dosyasında muhafaza edilir, diğeri ise sayfaları müteselsil sıra numaralı karar defterine yapıştırılarak il müdürlüğü veya kaymakamlık mührü ile köşelerinden mühürlenir.

Karar tutanağında olması gereken hususlar:

- a) İstemin özeti,
- b) Yapılan inceleme,
- c) Alınan karar ile dayandırıldığı mevzuat hükümleri ve deliller.

Kararların Bildirimi

Madde 23 - Kararlar, alındığı tarihten itibaren beş gün içinde taraflara yazılı olarak bildirilir.

Kararın İlanı

Madde 24 - Hakem heyetlerince alınan kararların taraf ve sonuçlarını gösterir listeler, illerde il müdürlüklerinde, ilçelerde kaymakamlıklarda duyuru panolarında aylık olarak ilan edilir.

Faaliyet Raporu

Madde 25 - İlçe hakem heyetleri dörder aylık dönemler halinde hazırlayacakları faaliyet raporlarını dönem bitiminden itibaren onbeş gün içerisinde il müdürlüklerine gönderirler.

İl müdürlükleri, ilçelerden gelen faaliyet raporlarını il hakem heyeti faaliyet raporu ile birlikte, birinci fıkrada belirtilen sürenin bitiminden itibaren onbeş gün içinde Genel Müdürlüğe yazılı olarak bildirir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM : Mali Hükümler

Mali Hükümler

Madde 26 - Bu Yönetmeliğin uygulanmasından kaynaklanacak bütün giderler, 4077 sayılı Kanunun 29 uncu maddesi hükümlerine göre karşılanır.

Huzur Hakkı ve Ücreti

Madde 27 - Hakem heyeti başkan ve üyeleri ile raportörlere, huzur hakkı veya huzur ücreti olarak, her ay 2000 gösterge rakamının memur aylık katsayısı ile çarpımı sonucu bulunacak miktarı geçmemek üzere Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlıkça belirlenen miktarlarda ödeme yapılır. Gündemde görüşülecek uyuşmazlık konusu olmadığı için toplantı yapılmayan aylarda ücret tahakkuk ettirilmez.

Hakem heyeti başkan, üye ve raportörlerinin alacakları huzur hakkı ve ücretinin hesaplanmasında, ay içinde yapılan toplantılardan katıldıkları toplantı sayısı dikkate alınır.

BEŞİNCİ BÖLÜM : Son Hükümler

Yürürlükten Kaldırma

Madde 28 - 15/08/1995 tarihli ve 22375 sayılı Resmi Gazetede yayımlanan Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği yürürlükten kaldırılmıştır.

Yürürlük

Madde 29 - Maliye Bakanlığı ve Sayıştay'ın görüşü alınarak hazırlanan bu Yönetmelik 14/06/2003 tarihinden geçerli olmak üzere yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 30 - Bu Yönetmelik hükümlerini Sanayi ve Ticaret Bakanı yürütür.

EK

T.C.

.....
Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığı

Karar No :

Karar Tarihi :

.....
Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Kararıdır

Başkan Üye Üye Üye Üye
.....
.....

Raportör
.....

Şikayet eden :.....
Şikayet edilen :.....
Şikayet konusu :.....
Şikayet tarihi :.....
Olayın Özeti :

.....
.....
.....
.....

Şikayet Edilenin Savunmasının Özeti:

.....
.....
.....
.....

İnceleme ve Gerekçe:

.....
.....
.....
.....

Hüküm:

.....
.....
.....
.....