

MERAK EDİLENLER

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ VE BAŞVURU KOŞULLARI

VONA | HUKUK
BÜROSU

Caddebostan Mah. Prof. Dr. Hulusi
Behçet Cad. No: 14 K: 7 D: 8
Kadıköy İstanbul
0(216)372 2816
info@vonahukuk.com
www.vonahukuk.com

Görsel: Ali Candaş

Tüketici Hakem Heyeti

Tüketici Hakem Heyeti, **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği** kapsamında faaliyet göstermektedir. Kanun'un amacı kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı, tüketiciyi aydınlatıcı ve bilinçlendirici önlemleri almak, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konulardaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, her türlü tüketici işlemi ile tüketiciye yönelik uygulamaları kapsar. Tüketici işlemi "mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem" olarak tanımlanmıştır. Burada tüketici bakımından kıstas, sözleşmenin amacının ticari veya mesleki olmamasıdır. Yani, tüketici bakımından sözleşmenin amacı kişisel ihtiyaçlar ve tüketime yönelik olmalıdır.

Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru yapılabilmesinde bir kıstas tüketici işlemi olması iken diğer bir kıstas ise parasal sınırdır. Her yıl belirlenen parasal sınırın altında kalan tüketici işleminden kaynaklanan uyuşmazlıklar Tüketici Hakem Heyetleri tarafından incelenirken bu parasal sınırın üzerinde kalan uyuşmazlıklar ise Tüketici Mahkemesi tarafından incelenir. Yani Tüketici Mahkemesi ile Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvurma konusundaki ayrımı parasal değer oluşturmaktadır. Uyuşmazlık Tüketici Mahkemesi'nin görev sınırlarının altındaysa öncelikle Tüketici Hakem Heyeti'ne başvurulmalıdır. Tüketici Mahkemesi'nin görevi konusundaki parasal sınır ve usuller 6502 sayılı Kanun'un 68. maddesinin verdiği yetkiyle çıkarılan tebliğlerle her yıl yenilenmektedir.

2021 yılı için Tüketici Hakem Heyetleri'ne yapılacak başvurularda değeri 7.550 TL altında bulunan uyuşmazlıklarda İlçe Tüketici Hakem Heyetleri, büyükşehir statüsünde olan illerde 7.550 TL ile 11.330 TL arasındaki uyuşmazlıklarda İl Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvurulacaktır. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvurulmadan doğrudan Tüketici Mahkemesi'nde dava açılmalıdır.

Nasıl Başvurulur?

Başvurular, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki Tüketici Hakem Heyeti'ne yapılabilir. Uyuşmazlıkla ilgili olarak Tüketici Hakem Heyeti tarafından tüketici aleyhine verilen kararlarda tebligat ve bilirkişi ücretleri Bakanlıkça karşılanır. Uyuşmazlığın, tüketicinin lehine sonuçlanması durumunda ise, tebligat ve bilirkişi ücretleri karşı taraftan tahsil olunarak bütçeye gelir kaydedilir. Bu şekilde tüketicinin, aleyhe sonuçlanabilecek bir başvuruda giderlerin kendi üzerinde kalacağı düşüncesi ile Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvurmaktan çekinmesinin önüne geçilmek istenmiştir.

Ayrıca, şahsen veya avukat aracılığıyla; elden, posta yoluyla veya elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) ile Tüketici Hakem Heyetleri'ne başvuru yapılabilir. Elektronik ortamda yapılan başvuruların TÜBİS ile yapılması zorunludur.

Tüketici Hakem Heyetleri'nin görevi kapsamında olan uyuşmazlıklarda arabulucuya başvurma şartı bulunmamaktadır.

Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına İtiraz

İl ve ilçe Tüketici Hakem Heyeti'nin verdiği kararlar tarafları bağlar. Tüketici Hakem Heyeti kararları taraflara tebliğ edilir. Tüketici Hakem Heyeti'nin kararları, İcra ve İflâs Kanunu'nun, ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.

Taraflar, Tüketici Hakem Heyeti'nin kararlarına karşı, tebliğ tarihinden itibaren 15 gün içinde heyetin bulunduğu yerdeki Tüketici Mahkemesi'ne itiraz edebilir. İtiraz, Tüketici Hakem Heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep edilmesi şartıyla, hâkim, Tüketici Hakem Heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir.

Tüketici Hakem Heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine Tüketici Mahkemesi'nin vereceği karar kesindir.

Uyarı: Yukarıdaki bilgi ve görüşlerimiz sadece yol gösterme amaçlıdır ve yasal tavsiye alma olarak değerlendirilemez. Vona Hukuk Bürosu, doğru ve güncel içerikli bilgiyi sağlamak için her türlü çabayı göstermektedir ancak, bu makalenin yayımlanmasından sonra yürürlüğe girebilecek olan yasa ve mevzuatlarda yapılan değişiklikler nedeniyle en güncel yasal gelişmeleri yansıtmayabilir. Bu nedenle, bu makaledeki hiçbir şey yasal tavsiye olarak görülmemeli ve herhangi bir karar vermeden veya bu makalede yer alan bilgilere dayanarak herhangi bir işlem yapmadan önce avukatlara danışmalısınız.



Caddebostan Mah. Prof. Dr. Hulusi Behçet Cad.

No: 14 K: 7 D: 8 Kadıköy İstanbul

0(216)372 2816

info@vonahukuk.com

www.vonahukuk.com