

## TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN TÜRKİYE’DEKİ İŞLERLİĞİ: BURDUR İLİ ÖRNEĞİ

### CONSUMER ARBITRATION COMMITTEE FUNCTIONS IN TURKEY: BURDUR PROTOTYPE

Hüseyin ÇİÇEK<sup>1</sup>

Nihal CANTÜRK<sup>2</sup>

Sultan BOZOVA<sup>3</sup>

---

#### Özet

*Tüketici olmak yaşam boyu devam eden bir süreçtir. Küreselleşme ile birlikte, tüketim artmış ve tüketicinin haklarının korunması da giderek önem kazanmaya başlamıştır. Tüketicilerin korunmasına yönelik olarak evrensel tüketici hakları bildirgesi yayınlanmış, birçok ülke tarafından genel kabul görmüştür. Ülkemizde de evrensel tüketici hakları kabul edilmekle birlikte tüketicilerin haklarını korumak için tüketici hakları kanunları çıkartılmıştır. Tüketicilerin satın aldıkları veya edindikleri bir ürün, mal ya da hizmet ile ilgili beklenen faydayı sağlayamamaları ya da mal veya hizmetin ayıplı, kusurlu olması durumunda tüketicilerin hakkını arayabileceği sistemin oluşturulmasının önemli bir yer tuttuğu düşünülmektedir. Ülkemizde 4077 Sayılı Kanun’la başlayan ve 6502 sayılı Kanunla yetkileri genişletilen Tüketici Hakem Heyetlerinin, tüketicinin haklarını arayabileceği kurumlar olarak hukuk sistemimize işlerliğinin arttığı görülmektedir.*

*Bu çalışmanın amacı; tüketicilerin karşılaştıkları sorunlarla veya ihtilaflarla ilgili başvuru yapabilecekleri Tüketici Hakem Heyetinin çalışma usul ve esaslarının incelenerek, Burdur ilindeki Tüketici Hakem Heyetlerinin işlerliğini araştırmaktır. Burdur ili ve ilçelerindeki Tüketici Hakem Heyetlerinin yapısı, görevli ve yetkili olduğu konular ile 5 yıllık süreçte hakem heyetlerine yapılan başvuru ve karar sayılarına ilişkin raporlar çalışmanın ana konuları içerisinde yer almaktadır.*

**Anahtar Kelimeler:** *Tüketici Hakem Heyeti, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Haklar.*

#### Abstract:

---

<sup>1</sup> Yrd. Doç. Dr., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, hcicek@mehmetakif.edu.tr

<sup>2</sup> Arş. Gör., Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, ncanturk@mehmetakif.edu.tr

<sup>3</sup> sultanbozova@mynet.com

*Being consumer have been an ongoing process for life. Due to globalization, consumption increased and the protection of consumer rights has gained in importance day by day. As for the protection of the consumer rights, universal consumer rights declaration published and this has been generally accepted by many countries. In our country, universal consumer rights also accepted, moreover consumer rights laws were enacted to protect rights of the consumers. A product acquired or purchased by the consumer, provide the expected benefits related to the goods or services they can not, it is considered to be important consisting a system that can defend the rights of consumers. Consumer Arbitration Committees that founded with Law No 4077 and expanded powersenacting with Law No 6502 became institutions that consumer can defend their rights into our legal system.*

*The purpose of this this study, analyzing Consumer Arbitration Committee's rules of procedures which consumers litigate problems and conflicts that they have encountered then seekinig the functionality of the Consumer Juries in Burdur. Consumer Arbitration Committee's structure and topics to be authorized, reports which indicate quantity of appeals and verdicts last five years are in basic topics of this study.*

**Key Words: Consumer Arbitration Committee, 6502 Law on Consumer Protection, Rights**

---

## GİRİŞ

Genel bir ifade ile tüketici, ekonomik sosyal ve kültürel gereksinimlerini karşılayabilmek için nihai bir mal ve hizmeti satın alıp kullanan ya da kendi kendine üretip kendisi kullanan ve hiçbir mübadeleye sokmayan kişi, kurum ve ailedir. Toplumdaki her birey aynı zamanda tüketicidir. Pazarlama açısından bakıldığında tüketici, kişisel istek, arzu ve gereksinimleri için “pazarlama bileşenlerini” satın alan veya alma kapasitesinde olan kişi veya aile halkıdır (Tek, 1997:185). Geniş anlamda tüketici yaşamını, varlığını ve faaliyetlerini sürdürebilmek için bir mal ve hizmet edinip kullanan her kişiye denir.

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda ise tüketici "bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişi" olarak tanımlanmıştır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun da Tüketici; “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi” olarak tanımlanmıştır.

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 de dâhil olmak üzere her türlü sözleşme ve hukuki işlem, tüketici işlemi sayılır. Tüketicinin ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket etmesi yeterlidir. Tüketici işlemi sadece mal ve hizmet edinme amacı ile sınırlı değildir. Tüketici ile müteşebbis arasında yapılan her türlü sözleşme ve hukuki işlemin tüketici işlemi olarak kabul edilmesi zorunludur (6502 Sayılı TKHK m. 3/1). Taraflardan biri tüketici, karşı taraf sağlayıcı olduğu takdirde yapılan sözleşmeler tüketici işlemi sayılır.

## 1. TÜKETİCİ HAKLARI

Tüketicinin korunması tüketiciye sağlanan haklarla mümkün olmaktadır. Tüketici haklarının, neler olduğuna ilişkin ilk somut çalışma A.B.D. başkanlarından John F. Kennedy'nin 15 Mart 1962'de Temsilciler Meclisinde yaptığı konuşmada ortaya atılmıştır. Başkan Kennedy dört temel hakkı aşağıdaki gibi ifade etmiştir (Odabaşı ve Barış, 2002:193):

**Güvenlik Hakkı:** Tüketicilerin insan sağlığı ve yaşamına karşı tehlikeli ürün ve hizmetlerin pazarlanmasından korunma hakkı vardır.

**Bilgi Edinme Hakkı:** Tüketiciler doğru ve tam bilgi edinme hakkına sahiptir. Yanıltıcı, aldatıcı, eksik ve yanlış bilgiye karşı tüketici korunmalıdır.

**Seçme Hakkı:** Tüketici birden çok çeşit arasından seçme hakkına sahip olmalıdır.

**Sesini Duyurma Hakkı:** Tüketici gerek örgütlenerek gerekse kamu ve özel kuruluşlar aracılığıyla isteklerini ve şikâyetlerini dile getirebilme hakkına sahip olmalıdır.

## 2. TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE NEDENLERİ

Tüketicinin korunmasının temel amacı, tüketicinin piyasada ürün ve hizmet sağlayan üretici ve satıcılarla olan ilişkilerinde, zayıf tarafı oluşturan tüketicileri korumak, onların refahı için gereken önlemlerin alınmasını sağlamaktır. Bu önlemlerin alınması için dünyadaki tüm devletler, işletmeler, tüketiciler, resmi ve/veya gönüllü tüketici örgütleri ve basın ve yayın kuruluşları çaba göstermektedir (Şahin ve Kor, 2009:106). Tüketicinin Korunması yirminci yüzyılın başlarından itibaren giderek önem kazanmaya başlamış ve günümüzde tüm ülkelerde en çok tartışılan konulardan biri haline gelmiştir. Gerçekte her tüketici ekonomide bir üretici olmasına rağmen üretici olarak sorunlarının ve haklarının tartışılması yerine tüketici olarak hak ve sorumlulukları ve sorunlarının daha çok tartışıldığı gözlemlenmektedir. Tüketicinin Korunması tüm Dünyada temel bir insan hakkı olarak kabul edilmektedir. Ülkemizde de Türkiye Cumhuriyeti Anayasası'nın 172'nci maddesinde yer verilen "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder" hükmü gereği tüketicinin korunması konusu devlet güvencesine alınmıştır.

Tüketicinin korunması kavramı, "Tüketici haklarına zarar veren uygulamalara karşı, bu hakları korumak için, hükümetlerin, işletmelerin ve bağımsız örgütlerin giderek genişleyen faaliyetleri dizisi" olarak tanımlanmaktadır. Bir başka tanıma göre ise; tüketicinin korunması, tüketicilere pazarlama faaliyetlerinden duydukları doyumсуuzlukları gidermek amacıyla devlet tarafından yapılan düzenlemelerin tümüdür (Çağlar, 2001:12). Tüketicinin korunması olgusu hukuk, iktisat ve sosyoloji gibi birçok bilim dalının ilgilendiği karmaşık bir yapıya sahiptir (Kaynak ve Akan, 2011:42).

Genel olarak tüketicinin korunmasını gerektiren nedenler şöyle sıralanabilir (Çağlar,2001:12);

—Tüketicilerin satın aldıkları ürün ve hizmetlerden memnun kalmayışları, umduklarını bulamayınca da psikolojik huzursuzluk duymaları,

— Tüketicilerin pazarda mevcut ürünlerin markaları, fiyatları ve kaliteleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmamaları, yeterince fiyat kalite karşılaştırması yapmamaları,

— Tüketicilerin satın alma konusunda yeterli teknik bilgi ve eğitimden yoksun olmaları sonucu, yanıltıcı reklâmların, kendi duygularının veya çevrelerinin etkisiyle hareket etme eğilimi göstermeleri, bu eğilimin de satın alma işleminde dikkatli, titiz bir inceleme ve değerlendirme yapmaya olanak bırakmaması.

Tüketicinin korunması kavramı, değişik gruplar için farklı anlamlar ifade ettiğinden, kavramın çok sayıda tanımı yapılmaktadır. Tüketicinin korunması kavramı sadece tüketicinin korunmasını değil, tüketiciye yardımcı ve bilgilendirmeyi de kapsamaktadır. Bu nedenle tüketiciye yardımcı da içine alan geniş tanımlar da tutarlı ve çağdaş olmaktadır. Böylesi bir yaklaşımla, tüketicinin korunması hükümetlerin, işletmelerin ve özel kuruluşların harcayacakları çabalarla tüketici haklarını koruyacakları ve onlara yardımcı olacakları bir ortamda, tüketicilerin örgütlenmiş çabalarıdır şeklinde tanımlanabilir (Özcan,1996:125).

### **3.TÜKETİCİ HAKLARININ TARİHÇESİ**

#### **3.1. Dünyada Tüketici Hakları**

Tüketicinin korunması kavramı her ne kadar uzun bir geçmişe sahip olarak görülse de, nispeten kısa bir süre önce genel hukuk politikasında arasında yerini alabilmiştir.

Tüketiciyi koruma eylemleri ve önlemlerinin örgütlü hale gelmesi yolunda ilk adım, 15 Mart 1928’de Amerika Standartlar Bürosu’nun mamullerin kontrolü için yaptığı test sonuçlarını “Tüketici Raporu” adı altında yayınlaması, tüketici bilincinin uyanmasına neden olmuştur. Bu bilincin gelişmesi sonucunda, A.B.D. Başkanı J.F. Kennedy, 15 Mart 1962 tarihinde Temsilciler Meclisi’nde ilk kez tüketici hakları kavramından söz etmiştir. Tüketici Hakları, İkinci Dünya Savaşı’nın hemen ardından sosyal güvenlik haklarına paralel bir gelişmeyle 1962 yılında Amerika Birleşik Devletleri’nde resmen kabul edilmiştir (Durmaz, 2006:260).

Bugünkü Avrupa Birliğinin temelini teşkil eden Roma Antlaşmasında tüketicinin korunması ile doğrudan ilgili bir madde bulunmamaktadır. Bununla beraber, bu anlaşmanın başlangıç bölümünde Topluluğu oluşturan halkların yaşam ve çalışma şartlarının sürekli olarak geliştirilmesi, Topluluğun temel amaçlarından biri olarak kabul edilmiş olduğunu belirtmek gerekir. Ancak yıllar geçtikçe ve özellikle sağlanan ekonomik gelişme sonucunda, üreticinin giderek güçlendiği, tüketicinin ise giderek güçsüzleştiği, buna paralel olarak da üretici ile tüketici arasındaki ekonomik kuvvet dengesinin bozulduğu görülmüştür. Bunun üzerine 1962 yılında, tüketici sorunları için bir başvuru mercii oluşturulmuştur. Bunu

1968 yılında topluluk bünyesinde kurulan, Tüketiciyi Koruma Birimi izlemiştir (Baykan, 1997:77).

Tüketiciyi koruma konusunda Topluluk Politikası'nın başlangıç noktası esasen 19-21 Ekim 1972 tarihinde yapılan Paris Zirvesi'dir. Toplantıya katılan üye ülkeler, Topluluğun o yıla kadar sadece mali bir görünüşü olduğunu, oysa Topluluğu bireylere daha yakın ve ulaşılabilir kılmamanın gerektiğini saptamışlar ve tüketicinin korunmasını yeni bir hedef olarak belirlemişlerdir. Bu hedef doğrultusunda 1973 yılında, Topluluk önce kendi bünyesi içinde bir tüketici koruma servisi kurmuş, ardından da tüketicilerin korunması, çevre genel yönetimi ve tüketici çıkarlarını temsil eden 4 organizasyon bir araya toplanarak "Tüketici Danışma Komitesi oluşturulmuştur. Tüketici Danışma Komitesi bünyesinde şu kuruluşları toplamaktadır: Tüketici Birlikleri Avrupa Bürosu, Avrupa Topluluğu Aile Organizasyonlar Konfederasyonu, Avrupa Topluluğu Tüketiciler Kooperatifi ve Sendikalar Avrupa Konfederasyonu. Yine Paris Zirvesi'nde saptanan hedef doğrultusunda tüketicinin korunması konusunda etkili bir yol izlenebilmesi için hazırlanan on program 5 Aralık 1973'de komisyon tarafından kabul edilmiş, 14 Nisan 1975 tarihinde ise Konsey tarafından onaylanarak "Birinci Program" olarak yürürlüğe girmiştir (Baykan, 1997:78-81).

AB vatandaşlarının temel haklarını ve AB'nin vatandaşlarına karşı sorumluluklarını düzenleyen "Temel Haklar Şartı" 13-14 Ekim 2000'de Fransa'nın Biarritz kentinde gerçekleşen AB zirvesinde devlet ve hükümet başkanlarının bilgisine sunulmuş ve kabul edilmiştir. Temel Haklar Şartı, 7-8 Aralık'taki "Nice Zirvesi"nde onaylanmıştır. Bu şartnamede "Tüketici Koruması" başlıklı 38. maddede; "Birlik politikaları, yüksek düzeyde tüketici koruması sağlamalıdır" ifadesi yer almaktadır (Avrupa Birliği Temel Haklar Bildirgesi, 2000). Avrupa Birliğinin "tüketici politikası", birlik tarafından AB vatandaşlarının yaşam kalitesini yükseltmek amacıyla kullanılan en etkili araçtır. Gıda sağlığı ve güvenliğinden yanıltıcı reklamların engellenmesine değin pek çok alanda düzenleme ve standartlar getiren tüketici politikası, başta tarım ve rekabet olmak üzere birliğin öteki ortak

Politikalarını da etkilemesi nedeniyle büyük önem taşımaktadır (Şahin ve Demir, 2007:274). AB Komisyonunun 2007-2013 yıllarını kapsayan en son Tüketicinin Korunması Eylem Planı, Aralık 2006 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Toplam bütçesi 156,8 milyon Euro olan Eylem Planı, tüketicilerin çıkarlarının daha iyi temsili yoluyla yüksek seviyede tüketicinin korunmasının teminini ve tüketicinin bilgilendirilmesi, eğitimi ve tüketici şikayetlerinin alternatif çözüm yollarıyla ilgili sorumlu kuruluş ve örgütler aracılığıyla tüketicinin korunması kurallarının etkili bir şekilde uygulanmasını sağlamayı amaçlamıştır (Güler, 2007:79).

### **3.2. Ülkemizde Tüketici Hakları**

Hem Selçuklu hem de Osmanlı İmparatorluğu dönemlerinde tüketiciyi korumayı amaçlayan bazı mesleki ve hukuki düzenlemeler yapılmıştır. Bu dönemin en önemli özelliği, şehirlerde perakende düzeyde ticaretin, hatta geniş ölçüde tüm ekonominin dayandığı esnaf kesiminin mesleki örgütlenmesiydi. Günümüzde "Odalara" oldukça benzeyen bir fonksiyon yürüten bu örgütlere, "Ahilik Teşkilatı" veya

“Ahi Birlikleri” adı verilmekteydi. Tüketicilerin korunması Ahi Teşkilatı ile Osmanlı döneminde önem kazanmış, bir malın fiyatı tespit edileceği zaman çeşitli meslek temsilcileri ve kamu görevlilerinden oluşan bir heyet toplanır, malın maliyeti belirlendikten sonra fiyatı saptanırdı (Gündüz vd., 2012:47). 19. yüzyıla kadar oldukça etkin bir şekilde işleyen tüketicinin korunması sistemi, Osmanlı İmparatorluğu’nda başlayan çöküş ve devletin giderek zayıflaması sonucu etkisini yitirmiştir. Böylece kurulmuş olan sistem aksamaya başlamış ve tüketiciler önemli ölçüde korumasız kalmıştır. 1930’lu yıllara doğru, tüketicileri dolaylıda olsa ilgilendiren ve koruyan bazı kanunlar yürürlüğe girerek günümüz tüketici mevzuatının temelleri atılmıştır. Ülkemizde Cumhuriyet döneminde ilk defa 1982 Anayasası, “Tüketicilerin Korunması” başlığını taşıyan 172. maddesi ile devlete tüketiciyi koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alma görevini vermiş ve aynı zamanda tüketicilerinde kendilerini korumaya yönelik girişimlerin ve örgütlenmelerinin teşvik edileceğini belirtmiştir (Akipek, 2001:24-31).

8 Mart 1995 tarihinde yayımlanarak, 8 Eylül 1995 tarihinde yürürlüğe giren 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, ülkemizde tüketicinin korunması alanındaki en önemli gelişmelerden biri olmuştur. Kanunun amacı dünya tüketicilerine tanınan, Evrensel Tüketici Haklarına paralel olarak oluşturulmaya çalışılmış, ekonominin gereklerine ve kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemek olarak belirlenmiştir (Babaoğul ve Altok, 2007:39). Bu kanuna dayanılarak yürürlüğe konulan dört yönetmelik ve sekiz tebliğden oluşan bir mevzuatla, tüketiciler diğer ülkelerin tüketicileri ile hemen hemen aynı düzeyde yasal haklara sahip olmuşlardır.

Son yıllarda küresel anlamda meydana gelen değişikliklere karşı tüketicinin haklarının ve çıkarlarının korunması amacıyla kanun koyucu tarafından yeni yasal düzenlemelere gidilerek 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 28 Kasım 2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmış ve 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

#### **4. TÜKETİCİNİN HAK ARAMA YOLLARI VE BAŞVURU YAPABİLECEĞİ KURULUŞLAR**

##### **4.1. Tüketicilerin Hak Arama Yolları**

Günümüzde tüketici sorunlarının çok boyutlu ve kapsamlı olduğu bir gerçektir. Bu sorunların nitelik ve nicelik olarak boyutlarını bir ülkenin sanayileşme ve teknolojik düzeyine, yatırım, üretim, tüketim, dağıtım, fiyat, ihracat ve ithalat gibi ekonomik politikalarına; istihdam, ücret, eğitim, sağlık, kültür gibi sosyal politikalar ile o ülkenin siyasal politikalarına, toplumsal ve demokratik gelişmişlik düzeyine bağlı olarak değişiklik gösterir.

Tüketici hareketinin gelişmesine paralel olarak tüketici örgütlerinin uluslararası düzeyde örgütlenmesi de gelişmiştir. Günümüzde uluslararası düzeyde tüketici örgütlerine baktığımız zaman,

tüketicilerin uluslararası platformda temsil edilmesini sağlayan örgütlerin başında Uluslararası Tüketiciler Örgütü'nün (Consumers International) geldiğini görmekteyiz. Bu kuruluşun dışında uluslararası düzeyde kurulmuş olan diğer örgütler ise; Avrupa Tüketici Birlikleri Bürosu (Bureau Europeen des Unions de Consommateurs / BEUC), Balkan Tüketici Koruma Merkezi (Balkan Consumer Protection Center / BCC) ve Avrupa Topluluğu Tüketici kooperatifleri Birliği (European Community of Consumer Cooperatives / EUROCO-OP ) şeklinde sıralanabilir (Bayazıt Hayta, 2007:16). Gerek literatürde, gerek Avrupa Birliği belgelerinde, gerekse Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda kabul edilen tüketici hakları, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından zaman içerisinde geliştirilmiştir. Bu konudaki çalışmalar dikkate alınmak suretiyle Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından deklare edilmiş ve genel kabul görmüş, evrensel nitelikte sekiz tüketici hakkı mevcuttur. Bunlar; temel ihtiyaçların karşılanması hakkı, seçme hakkı, sesini duyurma(temsil edilme) hakkı, tazmin edilme hakkı, eğitime hakkı, güvenlik hakkı, bilgi edinme hakkı ve sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkıdır (Hellman, 1991:7).

#### **4.2.Tüketicilerin Hak Arama Yollarında Başvuru Yapabilecekleri Kuruluşlar**

Tüketicilerin Kanunla verilen haklarını kullanmasında yaşadığı sıkıntılar, devletleri ve özel tüketici örgütlerini bu konuda çalışmaya sevk etmiştir. Tüketici ihtilafına konu olan mal ve hizmetlerin düşük değerde olması buna karşın mahkemelere başvurulduğunda yüksek maliyetler ödenmesi ve bu nedenle tüketicilerin haklarını aramaktan vazgeçmeleri bu konudaki çalışmaları hızlandırmıştır. Tüketicinin bir uyuşmazlıkla karşılaştığında çözüm bulabilmek için başvurabileceği daha kolay, hızlı ve masrafsız yöntemler üzerinde durulmaktadır. Bunun için de ihtilafların, yarı-hukuksal veya hukuki yollarla çözülmesi ya da tüketicinin hak araması için alternatif çözüm yolları geliştirilmiştir. Hukuk dışındaki alternatif yollar yanında tüketici uyuşmazlıkları için basitleştirilmiş yargılama usulleri ile çalışan mahkemeler ve Tüketici Mahkemeleri tüketicilere hak aramada yardımcı olmak amacıyla kurulmuştur.

Yürürlükten kaldırılan 4077 sayılı kanun ve 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunla birlikte Gümrük ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde bulunan Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, tüketici şikâyetlerinin giderilmesinde ve çözümlenmesinde önemli bir rol üstlenmektedir. Tüketiciler haklarını aramak için Belediyelere ve tüketici örgütlerine de başvuru yapabilmektedir. Yaptırım güçlerinin olmamasıyla birlikte tüketici örgütleri arabuluculuk görevi üstlenmektedir.

Bunun yanında tüketiciler, meslek odaları, belediyeler, TSE gibi kurumlara başvurarak şikayette bulunabilmektedirler. Belediyeler sahip oldukları zabıta kuvvetleri yardımıyla tüketicilerin sağlık ve güvenliği gibi konularda pazardaki denetimleri yürütmektedirler. Belediyelerce belirlenen sağlık, güvenlik ve çalışma koşullarına uymayan işyerleri para cezası, geçici olarak kapatma gibi yaptırımlara uğratılabilmektedir. Yine Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı bünyesinde yürütülen metroloji ve standardizasyon çalışmaları ve sanayi ürünleri güvenliği ve denetimi çerçevesinde tüketicinin haklarının korunması için başvuru yapılabilmektedir.

#### **4.2.1.Reklam Kurulu**

Reklam Kurulu ilk olarak 4077 Sayılı Kanunda yer verilen bir tüketici kuruluşudur. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun da 6. Kısımında 63 madde yer verilmiştir. Bu maddeye göre; ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirleme ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapma, bu hususlar çerçevesinde inceleme ve gerektiğinde denetim yapma, inceleme ve denetim sonucuna göre durdurma veya aynı yöntemle düzeltme veya idari para cezası veya gerekli görülen hâllerde de üç aya kadar tedbiren durdurma cezası verme hususlarında görevli bir Reklam Kurulu oluşturulur.

Başkanlığı Gümrük ve Ticaret Bakanı tarafından görevlendirilen ilgili genel müdür tarafından yürütülen Reklam Kurulu, farklı bakanlık ve sivil toplum kuruluşları tarafından görevlendirilen toplam 19 üyeden oluşmaktadır.

Reklam Kurulunun görevleri; 6502 Sayılı Kanunun 61 inci ve 62 nci maddelerinde belirtilen esaslara uygun olarak ticari reklamlarda uyulması gereken ilkeleri belirlemek ve haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeleri yapmak ve Bakanlık aracılığıyla duyurmak, Ticari reklam ve haksız ticari uygulamaları, belirlenen ilkeler çerçevesinde incelemek ve gerektiğinde denetim yapmak, İnceleme veya denetim sonuçlarına göre Kanunun 61 inci ve 62 nci maddelerinde belirtilen yükümlülüklerle aykırı hareket edenler hakkında Kanunun 77 nci maddesinin on ikinci ve on üçüncü fıkralarında belirtilen idari yaptırımları uygulamak olarak yer verilmektedir.

#### **4.2.2. Tüketici Konseyi**

Tüketici Konseyi ifadesine 6502 Sayılı kanunda 7. kısım tüketici kuruluşları başlığında yer verilmiştir. Tüketici sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin gerekli tedbirleri araştırmak ve bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri öncelikle ele alınmak üzere ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Tüketici Konseyi toplanır. Konseyin görevleri arasında Tüketici sorunlarının ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ile çıkarlarının korunmasına ilişkin alınacak tedbirlerle ilgili çalışmalar yapmak, Tüketici sorunlarının evrensel tüketici hakları kapsamında değerlendirilerek çözülmesi amacıyla tedbirler almak, tüketicinin korunması alanındaki gelişmeleri takip etmek, değerlendirmek, tüketicinin korunması hakkında yasal düzenlemelere ilişkin görüş oluşturmak ve öneride bulunmak, tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlenmesi konusunda önerilerde bulunmak yer almaktadır.

#### **4.2.3. Reklam Konseyi**

6502 Sayılı Kanunun 7. Kısımında tüketici kuruluşları başlığında Reklam Konseyi yer almaktadır. Bu kanunun 65. Maddesinde “Reklam politikalarının oluşturulması ve uygulanması ile ilgili olarak çağdaş iletişim uygulamalarını takip etmek, reklam sektörünün ve reklam denetim işlevinin geliştirilmesine yönelik araştırma ve çalışmalar yapmak, bu alanda görüş ve önerilerde bulunmak ve bu



görüş ve önerileri ilgili mercilere iletmek amacıyla yılda en az bir kez Bakanlığın koordinatörlüğünde Reklam Konseyi toplanır.” olarak ifade edilmektedir.

#### **4.2.4 Tüketici Hakem Heyetleri**

6502 Sayılı kanunun Yedinci Kısım 2. Bölümünde ve Gümrük ve Ticaret Bakanlığınca hazırlanan ve 27 Kasım 2014 tarih ve 29188 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde, Hakem Heyetlerinin kurulması ve çalışmasına ilişkin usul ve esaslar yer almaktadır. Tüketici Hakem Heyetlerinin kurulmasındaki amaç tüketici ihtilaflarının hızlı bir şekilde ve ücretsiz olarak çözüme kavuşturulma isteğidir.

#### **4.2.5. Tüketici Mahkemeleri**

Tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Tüketici davaları tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki Tüketici Mahkemesine açılabilir. 6502 Sayılı TKHK'nun 73. Maddesinin 8. Bendine göre “Tüketici mahkemelerince verilen kesinleşmiş kararlar, Ulusal Yargı Ağı Bilişim Sistemi üzerinden Bakanlığa iletilir. Tüketici hakem heyetleri kararlarına karşı yapılan itiraz sonucu verilen kararlar, kararı veren mahkeme tarafından ilgili tüketici hakem heyetine gönderilir.” ifadeleri yer almaktadır.

### **5. TÜKETİCİ SORUNLARI ÇÖZÜM MERCİLERİNDE TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ**

#### **5.1 Tüketici Hakem Heyeti Yapısı**

Tüketici Hakem Heyetlerinin kurulmasındaki amaç tüketici ihtilaflarının hızlı bir şekilde ve ücretsiz olarak çözüme kavuşturulma isteğidir. 4077 Sayılı Kanunda Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin ismi, 6502 Sayılı Kanun ile yeniden belirlenerek “Tüketici Hakem Heyetleri” ismini almıştır. Mevcut kanunun 66. Maddesinde kuruluş ve görev tanımı: “Bakanlık, tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla il merkezlerinde ve yeterlilik şartları yönetmelikle belirlenen ilçe merkezlerinde en az bir tüketici hakem heyeti oluşturmakla görevlidir. “ şeklinde yer almaktadır.

Kanunda belirtildiği üzere, Heyetin başkanlığı illerde Ticaret İl Müdürü, ilçelerde kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülür. Hakem Heyeti üyeleri, belediye temsilcisi, baro temsilcisi, ticaret ve sanayi odası yada esnaf odası temsilcisi ve tüketici örgütleri temsilcisi olmak üzere toplam 5 üyeden teşekkül eder. Belediye temsilcisi, belediye başkanı tarafından konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendirilecek bir üye, baro temsilcisi, baronun mensupları arasından görevlendirecek bir üye, Ticaret ve sanayi odası veya esnaf odası temsilcisi, satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda ticaret ve sanayi odasının, bunların ayrı ayrı kurulduğu yerlerde ticaret odasının, satıcının esnaf ya da sanatkâr olması durumunda illerde esnaf ve sanatkârlar odaları

birliğinin, ilçelerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkâr odasının görevlendireceği bir üye, tüketici örgütü temsilcisi ise tüketici örgütlerinin kendi aralarında seçecekleri bir üye olmak üzere belirlenir. Hakem heyeti yönetmeliğine göre, Başkan dışındaki üyelerin görev süreleri 3 yıldır ve görev süresi biten üyeler yeniden seçilebilir ya da görevlendirilebilir. THH’de görev alan Başkan ve üyeler birden fazla THH’de görev alamazlar. Heyet üyelerine ayda ikiden fazla olmamak üzere toplantı başına huzur hakkı ödenir.

Tüketici örgütlerinin tespiti esasları; Hakem Heyetinde Görev alacak tüketici örgütlerini temsilen görev yapacak üye, tüketici örgütleri tarafından seçilir. Örgüt temsilcisinin tespitinde, THH’nin bulunduğu yerleşim yerindeki çalışmalarını faal olarak yürütmesi, birden fazla tüketici örgütünün olması durumunda kayıtlı üye sayısının en fazla olması, ulusal alanda faaliyette bulunması ve şube sayısı en fazla olması esas kriterlerdir.

## **5.2. Tüketici Hakem Heyeti Çalışma Usul ve Esasları**

Tüketici Hakem Heyetine uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, dilekçe ve uyuşmazlığa ilişkin delil oluşturacak belgelerle birlikte yapılır. Müracaatlar, şahsen, ıslak imzalı dilekçe, elektronik ortamda e-devlet üzerinden ya da tüketici bilgi sistemi üzerinden yapılabilmektedir. İnternet ortamında yapılan başvuruların geçerli olabilmesi için güvenli elektronik imzalı veya mobil imzalı olması gerekmektedir. Tüketici aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili birden fazla THH’ye başvuruda bulunamaz, yerleşim yerinin bulunduğu veya tüketici işleminin yapıldığı yerdeki tüketici hakem heyetine başvuru yapabilmektedir. 2016 yılında büyükşehir statüsünde bulunmayan illerde parasal üst değeri 2.320-TL’nin altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, 3.480-TL’nin altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise 2.320-TL ile 3.480-TL arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu rakamların üzerindeki uyuşmazlıklarda Tüketici Hakem Heyetine başvuru yapılamaz. Hakem Heyetlerinin parasal yetki sınırları her takvim yılı sonunda arttırılır.

Tüketici Hakem Heyeti şikayet konusu uyuşmazlık ile ilgili her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteme yetkisine sahiptir. Tebliğden itibaren en fazla 30 günlük savunma süresi verilir. Talep halinde Hakem Heyeti Başkanlığınca uygun görülmesi halinde verilen savunma süresi uzatılabilir.(THH Yönetmeliği) Tüketici Hakem Heyeti ayda ikiden az olmamak üzere ihtiyaç duyulduğunda Heyet başkanının çağrısı üzerine, illerde il müdürlüğünce ilçelerde kaymakamlıkça belirlenen yerlerde toplanır. Tüketici Hakem Heyeti başkan dâhil en az 3 üyenin toplantıda hazır bulunması ile toplanır, kararlar ise oy çokluğu ile alınır. Üyeler çekimser oy kullanamazlar, oylarda eşitlik söz konusu olursa Başkanlığın oy kullandığı tarafın çoğunluğu sağladığı kabul edilir.

Tüketici Hakem Heyeti; incelenmesi ve çözümü teknik bilgi gerektiren hallerde taraflardan birinin isteği üzerine ya da resen bilirkişi görevlendirebilir. İncelemelerde esas olan tek bilirkişi görevlendirmesi olmasına karşın, gerekçesi belirtilmek üzere üç kişiden oluşan bilirkişi kuruluna da

görevlendirme verilebilir. Tüketicinin yerleşim yerinin ya da uyuşmazlığın görüldüğü THH bağlı bulunduğu ilden görevlendirilir. 6502 sayılı Kanun gereği bilirkişinin sorunluluğu ise, THH tarafından verilen süre içerisinde görüşünü içeren raporunu sunmak ve varsa THH tarafından verilen belgeleri iade etmektir. Bilirkişi, gerekli görülmesi halinde THH tarafından toplantıya çağırılması durumunda toplantıda hazır bulunmak zorundadır.

Tüketici Hakem Heyeti, yapılan başvuruları, başvuru tarih ve sırasına göre değerlendirir ve en geç altı ay içerisinde karara bağlar. Başvuruların niteliği, konusu ve iş yoğunluğu gibi hususlar göz önünde bulundurularak karar süresi en fazla altı ay daha uzatılabilir. Türkiye de ikametgahı bulunmayan yabancı uyruklu tüketiciler ile taraflardan ivedi inceleme talebi bulunanların başvuruları THH başkanı tarafından uygun görülmesi halinde öncelikli olarak gündeme alınır ve sonuçlandırılır.

THH kararlarına ilişkin itiraz; taraflar kararın tebliğinden itibaren 15 gün içerisinde Tüketici Hakem Heyetinin bulunduğu yerdeki Tüketici Mahkemesine itirazda bulunabilir. Karara yapılan itiraz THH kararının icrasını durdurmaz. İtiraz eden tarafın talep etmesi halinde Hâkim tarafından THH kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. Tüketici mahkemesi evrak üzerinde kararı değiştirerek veya düzelterek onar. Karar usule ve kanuna uygun olup gerekçe doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek ve düzeltilerek onanır. Tüketici Hakem Heyetinin kararına karşı yapılan itirazlarda Tüketici Mahkemesinin vereceği karar kesindir. Mahkeme tarafından verilen kararlar Ulusal Yargı veri ağı üzerinden ilgili Bakanlığa ve ilgili Tüketici Hakem Heyetine gönderilir. THH tarafından tüketici lehine verilen kararın Tüketici Mahkemesi tarafından tüketici aleyhine sonuçlanması durumunda, tüketici aleyhine avukatlık asgari tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekalet ücretine hükmedilir.

### 5.3. Tüketici Hakem Heyetlerine İlişkin İstatistik Veriler

Ülkemizde 2015 yılında 81 il ve 919 ilçede toplam 1.010 adet Tüketici Hakem Heyeti bulunmaktadır. Bazı illerde birden fazla Tüketici Hakem Heyeti kurulmuş ve faaliyetlerine devam etmektedir. Tüketici Hakem Heyetlerindeki başvuru ve kararlara ilişkin İstatistik veriler üçer aylık dönemler halinde hazırlanmaktadır.

**Tablo 1:** Türkiye Geneli Tüketici Hakem Heyetlerine Başvuru Sayıları (2006-2014 Yılları Arası)

Yıllar	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Başvuru Sayısı	68.855	82.873	105.070	143.810	179.266	165.218	446.054	833.854	5.445.308

Tablo 1’de Türkiye genelinde 2006 ve 2014 yılları arasında Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvurular yer almaktadır. Başvurular artan bir eğilim sergilemekle birlikte özellikle son üç yılda sıçrama göstermiştir. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı resmi verilerine baktığımızda 2014 yılında toplamda 5.445.308- adet başvuru yapıldığı görülmektedir.

## **6.TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE BURDUR İLİ ÖRNEĞİ**

### **6.1.Burdur İlindeki Tüketici Hakem Heyetleri**

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 1995 yılında yayımlanarak yürürlüğe girmesinin ardından Burdur il ve ilçe merkezlerinde o zamanki ismi ile “Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri” kurulmuştur. Kuruldukları günden bu tarafa Burdur il ve ilçelerindeki THH’ler aktif olarak faaliyetlerine devam etmektedir. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile esasları belirtilen ve bu kanun çerçevesinde yürürlüğe giren Tüketici Hakem Heyetleri yönetmeliğine göre Burdur il merkezinde ve ilçe merkezleri olan, Bucak, Karamanlı, Tefenni, Çavdır, Gölhisar, Yeşilova, Ağlasun, Altınyayla, Kemer ve Çeltikçi ilçelerinde birer adet olmak üzere toplam 11 adet Tüketici Hakem Heyeti bulunmaktadır.

Burdur İl Tüketici Hakem Heyeti 2016 yılında parasal değeri 3.480-TL’nin altındaki tüketici işlemlerinden doğan uyuşmazlıklarda görevli ve yetkilidir. Parasal yetki sınırı her takvim yılı başından itibaren o yıl için 4/1/1961 tarih ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298. Maddesi hükümlerince tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında arttırılarak uygulanır(THH Yön.). İle bağlı ilçeler ise 2.320-TL’nin altındaki uyuşmazlıklarda karar yetkisine sahiptir. Görevli Hakem Heyetinin tespitinde parasal sınır dikkate alınır.

Burdur İl Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığını Ticaret İl Müdür Vekili yürütmektedir. Hakem Heyetinde Burdur Belediye Başkanlığından Mühendis unvanlı bir üye, Satıcı yada sağlayıcının esnaf olmasına, esnaf olmaması durumunda Esnaf Odası tarafından görevlendirilen bir üye, tacir olması durumunda Ticaret ve Sanayi Odası tarafından görevlendirilen Mühendis unvanlı bir üye, Burdur Baro Başkanlığı tarafından görevlendirilen avukat bir üye ve Dernek temsilcisi olarak da ilde aktif olarak faaliyetlerine devam etmekte olan Burtükoder derneğinden bir üye olmak üzere toplam 5 üyeden oluşmaktadır. Hakem Heyeti toplantıları Ticaret İl Müdürlüğü hizmet binasında yapılmaktadır. Toplantı Başkanı ve en az üç üyenin hazır bulunması ile başlar. Toplantıda üyelerin haricinde, oy kullanma hakkı olmamasına rağmen raportörün de bulunması zorunludur. Raportörün görevleri THH’ne yapılan başvuruları almak, gerekli yazışmaları yapmak ve başvuruya ilişkin şikâyet dosyası oluşturmak, THH toplantısına ilişkin gerekli hazırlıkları yapmak, toplantı tutanaklarını hazırlamak, evrak, dosya ve arşivleme işlerini yapmak olarak sayılabilir. Burdur İl Tüketici hakem heyetine raportör ataması yapılmadığı için, raportör tarafından yapılması gereken işlemler Ticaret İl Müdürlüğüne raportör olarak görevlendirilen 3 memur tarafından yürütülmektedir

## 6.2. Burdur İli Tüketici Hakem Heyeti 2011-2012-2013 Yılları Karar Sayıları Tablosu

Tablo 2’de Burdur Ticaret İl Müdürlüğü tarafından hazırlanan dönem raporları bilgileri yer almaktadır.

**Tablo 2:** Burdur İli Tüketici Hakem Heyeti Karar Sayıları (2011-2013 Yılları Arası)

Yıllar	2011	2012	2013
Ayıplı Mal	172	187	158
Ayıplı Hizmet	15	230	259
Bankacılık	823	2.409	4.852
Kapıdan Mesafeli Satış	29	19	42
<b>Toplam</b>	1.039	2.845	5.311

2011 Yılında Burdur İl Tüketici Hakem Heyeti tarafından toplam 1039 adet karar alınmıştır. Bu kararların 94 adedi tüketici aleyhine sonuçlanırken 945 adedi ise tüketici lehine sonuçlanmıştır. 2012 Yılında Burdur İl Tüketici Hakem Heyeti tarafından toplam 2845 adet karar alınmıştır. Bu kararların 185 adedi tüketici aleyhine sonuçlanırken 2660 adedi ise tüketici lehine sonuçlanmıştır. 2013 Yılındaki İl Hakem Heyeti kararları yer almaktadır. Burdur İl Tüketici Hakem Heyeti tarafından toplam 5311 adet karar alınmıştır. Bu kararların 423 adedi tüketici aleyhine sonuçlanırken 4888 adedi ise tüketici lehine sonuçlanmıştır.

Tablolardan çıkan genel durum, tüketici şikayetleri artan bir eğilim göstermektedir. Bankacılık sektörüne ilişkin şikayetlerin katlanarak çoğaldığı görülmektedir. Bunun yanı sıra diğer tüm şikayetlerde artmaktadır.

## 6.3. 2014 Yılı Burdur İli Tüketici Hakem Heyetleri Başvuru ve Karar Sayıları

### 6.3.1. 2014 Yılı Burdur İli Tüketici Hakem Heyeti Başvuru İstatistikleri

**Tablo:3** 2014 Yılı Burdur İli Tüketici Hakem Heyeti Başvurularının Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde %
Erkek	11.005	80,63
Kadın	2.643	19,37
Toplam	13.648	100,00

Bu başvurulardan 2643 adedi bayan tüketiciler, 11005 adedi ise erkek tüketiciler tarafından yapılmıştır.

**Tablo 4:** 2014 Yılı Burdur İli Tüketici Hakem Heyeti Başvuruları Talep Türü Sayıları

Başvuru Talep Türü	Sayı	Yüzde %
Ayıp Oranında Bedel İndirimi Talebi	12.140	88,95
Bedel İadesi İçeren Sözleşmeden Dönme Talebi	1.437	10,53
Yenisi İle Değişim Talebi	61	0,45
Ücretsiz Onarım Talebi	10	0,07
<b>Toplam</b>	<b>13.648</b>	<b>100,00</b>

### 6.3.2. 2014 Yılı Burdur İlçelerine Ait Hakem Heyeti Karar Sayıları

**Tablo 5:** 2014 Yılı Burdur İlçe Tüketici Hakem Heyeti Başvuru ve Karar Sayıları

İlçe Adı	Toplam	Lehine	Aleyhine	Sonuçlanan
----------	--------	--------	----------	------------

	<b>Başvuru</b>			<b>Başvuru</b>
Ağlasun	624	289	6	295
Altınyayla	398	190	-	190
Bucak	5.422	2.659	71	2.730
Çeltikçi	438	425	13	438
Çavdır	989	441	127	568
Göhlisar	1.502	706	15	721
Karamanlı	531	460	5	465
Kemer	727	670	-	670
Tefenni	537	500	37	537
Yeşilova	1.626	661	136	797
<b>Toplam</b>	12.794	7.001	410	7.411

Tablo 5’de 01.01.2014- 31.12.2014 tarihleri arasında yapılan başvurular ve kararlar yer almaktadır. Burdur İlçeleri Tüketici Hakem Heyetlerine 12.794 başvuru yapılmış olup, bunların 7.001’i tüketici lehine, 410’u tüketici aleyhine karar altına alınmıştır. Söz konusu başvurulardan 63 adedi mesafeli ve abonelik sözleşmeleri hakkında, 11.960 adedi tüketici kredisi, konut finansman sözleşmeleri hakkında, 61 adedi kapıdan satışlar, 710 adedi ise ayıplı mal ve hizmetler konularını kapsamaktadır (Burdur Tic. İl Müd. 2014 yılı Brifingi).

**6.3.3. 2014 Yılı Burdur İli Tüketici Hakem Heyeti Karar Sayıları****Tablo 6:** 2014 Yılı Burdur Tüketici Hakem Heyeti Başvuru ve Karar Sayıları

Şikayetin Konusu	Dönem İçinde Yapılan Toplam Başvuru	Sonuçlanan		Sonuçlanan Toplam
		Tüketici Lehine	Tüketici Aleyhine	
Mesafeli Söz.	10	5	1	6
Bankacılık	12785	8752	321	9073
Taksitli, Kampanyalı Kapıdan Satışlar	40	55		55
Ayıplı Mal ve Hizmetler	443	143	65	208
<b>Toplam</b>	13678	8955	387	9342

2014 yılında Burdur İl Tüketici Hakem Heyetine 13.648 başvuru yapılmış olup, bunların 8.955'i tüketici lehine, 387'si tüketici aleyhine karar altına alınmıştır. Söz konusu başvurulardan 10 adedi mesafeli ve abonelik sözleşmeleri hakkında, 12.785 adedi tüketici kredisi, konut finansman sözleşmeleri hakkında, 40 adedi kapıdan satışlar, 443 adedi ise ayıplı mal ve hizmetler konularını kapsamaktadır. Taksitli, kampanyalı kapıdan satışlarda kararların hepsi tüketici lehine sonuçlanmıştır. Buradan da hem geçmiş dönemden başvuru olup bu yılda sonuçlanan hem de bu dönem başvurularının sonuçlarından tüketicinin mağdur edildiği çıkmaktadır.

**6.4. 2015 Yılı Burdur İli Tüketici Hakem Heyetleri Başvuru ve Karar Sayıları****6.4.1. 2015 Yılı Burdur İli Tüketici Hakem Heyeti Başvuru İstatistikleri****Tablo 7:** 2015 Yılı Burdur İli Tüketici Hakem Heyeti Başvurularının Cinsiyete Göre Dağılımı

Cinsiyet	Sayı	Yüzde %



Erkek	2.913	79,09
Kadın	770	20,91
<b>Toplam</b>	3.683	100,00

2015 Yılında Burdur Tüketici Hakem Heyetine 3683 adet başvuru yapılmıştır. Bu başvuruların 770 adedi bayan tüketiciler, 2913 adedi ise erkek tüketiciler tarafından yapılmıştır.

**Tablo 8:** 2015 Yılı Burdur İli Tüketici Hakem Heyeti Başvuruları Talep Türü Sayıları

Başvuru Talep Türü	Sayı	Yüzde %
Ayıp Oranında Bedel İndirimi Talebi	3.276	88,95
Bedel İadesi İçeren Sözleşmeden Dönme Talebi	344	9,34
Yenisi İle Değişim Talebi	59	1,60
Ücretsiz Onarım Talebi	4	0,11
<b>Toplam</b>	3.683	100,00

**Tablo 9:** 2015 Burdur İl ve İlçe Tüketici Hakem Heyeti Başvuru Sayıları ve Sektörel Dağılımı

İlçe Adı	Ayıplı Mal ve Hizmet	Bankacılık	Taksitli Satış	Mesafeli, Kapıdan Satış	Toplam
<b>Burdur</b>	277	3.385		21	3.683

<b>Bucak</b>	66	1.896	18	12	1.992
<b>Ağlasun</b>	1	762		1	764
<b>Kemer</b>	-	150			150
<b>Karamanlı</b>		517		3	520
<b>Yeşilova</b>		1.871	12	18	1.901
<b>Tefenni</b>	42	923			965
<b>Göhlisar</b>	202	288			490
<b>Çavdır</b>	30	585	1		616
<b>Altınyayla</b>	2	101			103
<b>Çeltikçi</b>	133	163	5		301
<b>Toplam</b>	753	10.641	36	55	11.485

Tablo 9’da Burdur İl Hakem Heyeti ile İlçe Hakem Heyetlerine ait 2015 yılında yapılan başvuruların ve başvuruların sektörlere göre dağılımı yer almaktadır. Kemer, Karamanlı ve Yeşilova İlçe Tüketici Hakem Heyetlerine ayıplı mal ve hizmetler ile ilgili hiç başvuru yapılmamıştır. Kemer İlçe Tüketici Hakem Heyetine yapılan başvuruların tamamı Bankacılık sektörüne ilişkin şikâyetler olarak görülmektedir. Burdur İl Tüketici Hakem Heyetinde taksitli satışlara ilişkin şikâyet bulunmamaktadır.

**6.4.2. 2015 Yılı Burdur İli ve İlçeleri Hakem Heyetleri Karar Sayıları****Tablo 10:** 2015 Yılı Burdur İl ve İlçeleri Tüketici Hakem Heyeti Karar Sayıları

2015	Ayrı Mal ve Hizmet		Bankacılık		Taksitli Satış		Mesafeli, Kapıdan Satış		Toplam	
	<i>lehine</i>	<i>aleyhine</i>	<i>lehine</i>	<i>aleyhine</i>	<i>lehine</i>	<i>aleyhine</i>	<i>lehine</i>	<i>aleyhine</i>	<i>lehine</i>	<i>aleyhine</i>
Burdur	627	64	7.359	385	11	-	24	1	8.021	450
Bucak	56	22	4.055	226	5	1			4.116	249
Ağlasun	1	-	619	3					620	3
Kemer	-	-	95	-					95	-
Karaman 1	-	-	294	-	-		3	-	297	-
Yeşilova	-	-	889	5	10	1	1	11	900	17
Tefenni	28	1	704	1					732	2
Göhlisar	5	9	1.089	9	-	-	-	-	1.094	18
Çavdır	-	-	623	17					623	17
Altınyayla	2	-	264	-			1		267	-
Çeltikçi	113	3	177	3	2	3	-	-	292	9

<b>Toplam</b>	832	99	16.16 8	649	28	5	29	12	17.10 7	765
---------------	-----	----	------------	-----	----	---	----	----	------------	-----

Tablo 10’da Burdur İl Tüketici Hakem Heyetleri tarafından alınan 2015 yılına ait 01.01.2015 – 31.12.2015 tarihlerini kapsayan karar sayıları yer almaktadır. Burdur ili 2015 yılı içerisinde toplam 8.471 adet uyuşmazlık karara bağlanmıştır. Bu kararların 8.021 adedi tüketici lehine sonuçlanırken, 450 adet uyuşmazlık ise tüketici aleyhine sonuçlanmıştır. Yani kararların % 95’ i tüketici lehine % 5’lik kısmı ise tüketici aleyhine sonuçlanmıştır. Şikâyetlerin tüketici lehine sonuçlanması olumlu bir gelişme olmakla birlikte tüketicilerin en çok bankacılık sektörü ile ilgili mağduriyet yaşadığı görülmektedir. Burdur İl ve İlçe THH’de toplam 17872 adet karar alınmıştır. Kararların 17107 adedi tüketici lehine, 765 adedi ise tüketici aleyhine sonuçlanmıştır. İl genelinde kararların %96’si tüketici lehine, %4’lük kısmı tüketici aleyhine sonuçlanmıştır.

## SONUÇ

Tüketicinin korunması bağlamında baktığımızda, “hak arama kavramı” tüketicinin bireysel çıkarının savunmasıyla ilgilidir. Hak arama yolları, tüketicinin karşılaştığı sorunlarla ilgili hakkını arayabilmesi ve engeller karşısında hakkından vazgeçmemesi için makul olmalıdır. Bu nedenle tüketici ihtilaflarına konu olan mal ve hizmetler de dikkate alındığında tüketicinin hak arama yollarının ucuz, hızlı ve basit olması daha da önem kazanmaktadır. Mahkemede uyuşmazlıkların çözüm sürecinin uzun, karmaşık ve pahalı olması, sorunların mahkemeye intikalinden önce çözülmesini gerekli kılmaktadır. Tüketici Hakem Heyetleri 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile kurulmuş ve hukuk sistemimizde yer almıştır. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile yetki alanı genişletilmiştir. Tüketici hakem heyetleri ile tüketicilerin şikâyetleri daha hızlı, daha az masraflı ve daha basit yoldan sonuçlanmaktadır. Tüketici Hakem Heyetine başvurular ücretsiz olarak yapılmaktadır.

Önceki tüketici mevzuatına göre her il ve ilçe merkezinde en az bir Hakem Heyeti kurulması kanun koyucu tarafından zorunlu kılınmıştı. Ancak yeni tüketici yasasında bu zorunluluk kaldırılarak, başvuru sayısı, coğrafi durum ve nüfus yoğunluğu gibi kriterler dikkate alınarak hakem heyeti kurulup, kurulmaması yada mevcut hakem heyetlerinin kapatılması Gümrük ve Ticaret Bakanlığı inisiyatifine bırakılmıştır. Böylelikle şikâyet sayısı ve buna paralel olarak karar sayıları yetersiz bulunan hakem heyetlerinin kapatılması veya ihtiyaca binaen yeni hakem heyetlerinin kurulması gündeme gelebilecektir. Şikâyetlerin belirli merkezlerde toplanması ile uzmanlaşmanın artacağı düşünülmektedir. Şikâyetlerin her geçen gün katlanarak devam ettiği hatırlanacak olursa atıl durumdaki kaynakların verimli kullanılması söz konusu olabilecektir.

Tüketici Hakem Heyetleri, tüketicilerin karşılaştıkları sorunların çözüme kavuşturulması, kayıplarının tazmini ve hak aramanın özendirilmesi için kurulmuştur. Temel olarak satıcı, sağlayıcı ve tedarikçinin tüketici aleyhine heyete başvuru yapamayacağı düşünülmektedir.

THH'ne yapılan başvuruların parasal değer ifade etmesi zorunluluğu bulunmasına rağmen, tüketicilerin ayıplı mal veya hizmetten kaynaklanan seçimlik hakları bulunmaktadır. Bu haklar sözleşmeden dönme, ayıp oranında bedel indirimi, aşırı masraf gerektirmediği takdirde ücretsiz onarım isteme, imkân varsa satılanın ayıpsız olanı ile değişimini isteme hakkıdır. Tüketici bu seçimlik haklarının yanı sıra Borçlar Kanunu hükümleri uyarınca makul bir tazminat talep edebilir.

Tüketici Hakem Heyetince verilen kararların tüketici lehine sonuçlandığı durumlarda; THH kararlarının yerine getirilmesi zorunluluğu bulunmaktadır. Kararların yerine getirilmesi konusunda İcra ve İflas Kanunlarına atıfta bulunulmuştur. İtiraz hakkını kullanmayan ancak kararın gereğini yerine getirmeyen tarafa karşı tüketici bir kez daha korunarak İcra takibi hakkı verilmiştir. Alacağın icraya konu olması ile birlikte zayıf durumdaki tüketici yalnız bırakılmadığı gibi, karşı taraf için icra işlemi ve icra masrafları nedeniyle caydırıcılık söz konusu olmaktadır. Bu durum Tüketicilerin güven duygusunu ve kararların saygınlığını arttırmaktadır. THH kararının icrası ancak Mahkemeye başvuru yapılarak hâkimin uygun görmesi ile tedbiren durdurulabilir.

Türkiye geneli ve Burdur İlinde Tüketici Hakem Heyetinin son beş yıllık verilerine baktığımızda; şikâyetlerin artan bir eğilim gösterdiği gözlemlenmiştir. Burdur İl genelinde şikâyetlerin % 96'sı tüketici lehine sonuçlandırılırken, % 4'lük kısmı tüketici aleyhine sonuçlanmıştır. Tüketici şikâyetlerinin ve bunun akabinde karar sayılarının artması, tüketicinin bilincinin artması ve hakem heyetinin işlevini yerine getirmesi olarak değerlendirilebileceği gibi, tüketicilerin daha çok kandırıldıkları anlamını da taşımaktadır. Şikâyetleri sektör bazında değerlendirdiğimizde şikâyetlerin % 94' ünün kredi kartı, banka işlemi, kredi sözleşmeleri gibi bankacılık sektörüne ilişkin şikâyetler olduğu görülmektedir. Bankacılık sektör şikâyetleri ile ilgili olarak tüketici lehine geniş ve kapsamlı bir çalışmanın yapılması gerektiği düşünülmektedir. Yani sorunun genel bir yasal düzenleme ile çözüme kavuşturulması gerekmektedir. Başvuru yoğunluğu bu şekilde artmaya devam ederse hakem heyetinden beklenen fayda olan hızlı karar verme ve kolay ulaşılabilirlik durumlarının sektöre uğrayacağı düşünülmektedir.

Tüketici hak ve menfaatlerinin korunmasına yönelik yasal düzenlemelerin yanı sıra bilinçli tüketiciler oluşturmak da büyük önem arz etmektedir. Her bireyin aynı zamanda tüketici olduğu düşüncesi ile tüketim bilincinin ilkökul sıralarından itibaren bireylere kazandırılması sonraki dönemlerde ortaya çıkacak sorunların azalacağı düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

1. AKİPEK, Şebnem. (2001) “Türkiye’de Tüketicinin Korunmasının Yasal Boyutu ve Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun”, Standart Ekonomik ve Teknik Dergi, Mart, Sayı:471, (24-31).
2. BABAĞUL Müberra, ALTIOK Nihal (2007), “Evrensel Tüketici Hakları”, Tüketici Yazıları I, Hacettepe Üniversitesi TÜPADEM, Ankara.
3. BAYAZIT HAYTA Ateş (2007), “Tüketicinin Korunmasında Tüketici Örgütlerinin Rolü ve Önemi”, Kastamonu Eğitim Dergisi, Cilt:15, No:1, (13-20)
4. BAYKAN, Renan. (1997). Türkiye’de Tüketicinin Korunması Tedbirleri, Öneriler ve Ekonomik Etkileri, İstanbul Ticaret Odası, Yayın No:1997-6, İstanbul
5. ÇAĞLAR Fatma (2001), “4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları”, Uzmanlık Tezi, T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü, Ankara.
6. DURMAZ Yakup (2006), “Modern Pazarlamada Tüketici Memnuniyeti Ve Evrensel Tüketici Hakları”, Journal of Yasar University, 1(3), (255-266).
7. GÜLER Ozan (2007), “Tüketicinin Korunmasında Avrupa Birliği Müktesebatının Neresindeyiz?”, Tüketici Yazıları I, Hacettepe Üniversitesi TÜPADEM, Ankara.
8. GÜNDÜZ Ali Yılmaz, KAYA Mehmet, AYDEMİR Cahit (2012), “Ahilik Teşkilatında Ve Günümüzde Tüketicilerin Korunmasına Yönelik Çalışmalar Üzerine Bir Değerlendirme”, Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt:XIV, Sayı:II, (37-54).
9. HELLMAN Tuitert, G. (1991), Promoting Consumer Education in Schools. Stockholm: Katarina Tryck.
10. KAYNAK Selahattin, AKAN Yusuf (2011), “ Tüketicinin Korunmasında Tüketici Bilinç Düzeyinin Önemi: Hane Halkları Üzerine Bir Uygulama”, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi,10(1), (41-61).
11. ODABAŞI Yavuz, BARIŞ Gülfıdan (2002), Tüketici Davranışları, 9.Baskı, Media Cat Yayınları, İstanbul.
12. ÖZCAN A.Şahin (1996), “Tüketicinin Korunması”, Standart Ekonomik ve Teknik Dergisi, Yıl:35, Sayı:414, Haziran, (125-128).
13. ŞAHİN Ayşe, DEMİR M. Hulusi (2007), “Avrupa Birliği’nin Tüketici Politikası ve Türkiye’ye Yansımaları”, Review of Social, Economic & Business Studies, Vol.3/4, (274-285).
14. ŞAHİN Ayşe, KOR Özlem (2009), “Mersin’de Yaşayan Tüketicilerin Tüketici Hakları Konusundaki Bilinç Düzeylerini Etkileyen Faktörleri İnceleyen Bir Araştırma”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:9, Sayı:2, (105-126).
15. TEK Ömer Baybars (1997), Pazarlama İlkeleri (Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları), Geliştirilmiş 7. Baskı, Cem Ofset Matbaacılık, İzmir.

16. 2000 Yılı Faaliyet Raporu, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü, Mart 2001, Ankara.
17. Burdur Ticaret İl Müdürlüğü 2014 yılı Brifing
18. Burdur Ticaret İl Müdürlüğü 2015 yılı Brifing
19. Resmi Gazete 08.03.1995 tarih ve 22221 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
20. Resmi Gazete 28 Kasım 2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
21. Resmi Gazete 17 Haziran 2014 tarih ve 29033 Sayılı Tüketici Sözleşmesindeki Haksız Şartlar Yönetmeliği
22. Resmi Gazete 27 Kasım 2014 tarih ve 29188 sayılı Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği
23. Resmi Gazete 03 Temmuz 2014 tarih ve 29049 sayılı Reklam Kurulu Yönetmeliği
24. Resmi Gazete 05 Temmuz 2014 tarih ve 29051 sayılı Tüketici Konseyi Yönetmeliği
25. Resmi Gazete 24 Aralık 2014 tarih ve 29215 sayılı Reklam Konseyi Yönetmeliği
26. Resmi Gazete Resmi Gazete 27 Kasım 2014 tarih ve 29188 sayılı Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği
27. Resmi Gazete 20 Aralık 2015 tarih ve 29568 sayılı 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun 68. Ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. Maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Arttırılmasına İlişkin Tebliğ