

**YENİ HÜKÜMLERİYLE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ YÖNETMELİĞİ
HAKKINDA**

-HUKUK BÜLTENİ-

BÜLTEN TARİHİ: 27/09/2022

I) GİRİŞ

21.09.2022 tarihli 31960 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği” ile 27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan “Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği” yürürlükten kaldırılmıştır. Bu bültende yeni yönetmelikle getirilen değişikliklere değinilecektir.

II) TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ YÖNETMELİĞİNDE YAPILAN YENİ DÜZENLEMELER

A) TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURULABİLECEK PARASAL SINIR TUTARI 30 BİN TÜRK LİRASINA YÜKSELTİLDİ.

2014 tarihli Tüketici Hakem Heyeti Yönetmeliği kapsamında, 2022 yılı itibariyle 15.430 TL’ye kadar uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerinin görevli olduğu belirlenmişti. Yeni yönetmelik ile parasal sınır 30 bin Türk Lirasına çıkarıldı. 22 Eylül 2022 tarihinde Ticaret Bakanlığınca “Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği Yayınlandı.” başlığı altında yapılan yazılı açıklamada, daha fazla sayıda uyuşmazlığın yargıya intikal ettirilmeden çözüme bağlanması amacıyla parasal sınırın 30 bin Türk Lirasına yükseltildiği belirtildi. Buna göre tarafların değeri 30.000 Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuruları zorunlu olup 30.000 Türk Lirası ve üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamayacaktır.

B) PARASAL SINIR AYRIMI ORTADAN KALDIRILARAK İL VEYA İLÇE HAKEM HEYETLERİNE BAŞVURU TÜKETİCİNİN TERCİHİNE BIRAKILDI.

Yeni yönetmelik ile il tüketici hakem heyetlerinin il sınırları içinde, ilçe tüketici hakem heyetlerinin ise ilçe sınırları içinde yetkili olduğunu düzenleyen eski yönetmelik hükmü korunurken parasal sınır ayırımına göre il veya ilçe tüketici hakem heyetinden hangisine başvuru yapılabileceğini düzenleyen hüküm kaldırıldı. Buna göre il veya ilçe tüketici hakem heyetlerinden hangisine başvurulacağı tüketicinin tercihinin bırakılmış oldu.

C) BAŞVURUDA EKSİK BİLGİ VEYA BELGE OLMASI HALİNDE BAŞVURU SAHİBİNE EKSİKLİĞİN TAMAMLANMASI İÇİN 7 GÜN SÜRE VERİLMESİ ZORUNLULUĞU GETİRİLDİ.

Ticaret Bakanlığınca yapılan yazılı açıklamada, tüketicilerin mağdur edilmemesinin amaçlandığı belirtilerek tüketici hakem heyetine yapılacak başvuruda bulunması gereken zorunlu bilgilerde eksiklik ya da tutarsızlık bulunması durumunda, tüketici hakem heyeti tarafından başvurular hakkında ret kararı verilmeden önce 7 gün süre verilmek suretiyle başvuru sahibinden ek bilgi veya belge istenmesi zorunluluğu getirildi.

D) TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNİN KARAR VERME SÜRESİ KISALTILDI.

Tüketici hakem heyetine yapılan başvurular, başvuru tarih ve sırasına göre en geç altı ay içinde görüşülür ve karara bağlanır. Bu süre kaldırılan yönetmelikte altı ay daha uzatılabilirdi. Yeni yönetmelikle altı aylık ek süre hakkı üç aya düşürülerek tüketici hakem heyetlerinin karar verme süresi hızlandırıldı.

E) TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNİN İLK BAŞVURUDA YER ALAN TALEPLERLE İLGİLİ KARAR VERMEMESİ DURUMUNDA KARARIN TAMAMLANMASININ İSTENEBİLECEĞİNE İLİŞKİN DÜZENLEME GETİRİLDİ.

Yeni yönetmelikte taraflardan her birinin, nihai kararın tebliğinden itibaren on beş gün içinde, ilk başvuruda yer alan taleplerle ilgili karar verilmeyen hususlarda, tüketici hakem heyetine başvurarak kararın tamamlanmasını isteyebileceği düzenlendi. Kararın tamamlanmasına konu hususlar, tüketici hakem heyetince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

F) TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARINA KARŞI İTİRAZ MERCİ OLAN TÜKETİCİ MAHKEMESİNE BAŞVURU İMKANI KOLAYLAŞTIRILDI.

Eski yönetmelik ile taraflar, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilirdi. Yeni yönetmelikte ek olarak tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine de itiraz edebilme imkanı getirilerek tüketicinin mahkemeye başvuru imkanı kolaylaştırıldı.

G) SATICI VE SAĞLAYICILARIN TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE BİLEREK BİLGİ VEYA BELGE SUNMAMASI HALİNDE YARGILAMA GİDERLERİNE KATLANACAĞI DÜZENLENDİ.

Tüketici hakem heyetlerinin tüketici lehine verdiği kararlara karşı açılan itiraz davalarında, kararın iptali durumunda mahkemece tüketici aleyhine, avukatlık asgari ücret tarifesine göre nispi tarife üzerinden vekâlet ücretine hükmedilir. Ancak yapılan değişiklikle, satıcı ve sağlayıcılar tarafından mevcut olduğu halde tüketici hakem heyetine sunulmayan bilgi veya belgenin itiraz aşamasında tüketici mahkemesine sunulması nedeniyle kararın iptali halinde tüketici aleyhine yargılama giderine ve vekâlet ücretine hükmedilemeyeceği düzenlendi.

III) YENİ YÖNETMELİĞİN YÜRÜRLÜK TARİHİ

Yeni Yönetmeliğin 11'inci maddesinin beşinci fıkrasında düzenlenen "*başvuruda bulunması gereken zorunlu bilgilerde eksiklik ya da tutarsızlık bulunması durumunda, tüketici hakem heyeti başkanı tarafından yazılı olarak yedi gün süre verilmek suretiyle başvuru sahibinden ek bilgi veya belge istenir.*" hükmü ile 26'ncı maddede düzenlenen kararın tamamlanmasına ilişkin hüküm 1/1/2023 tarihinde yürürlüğe girecek olup diğer hükümler 1/10/2022 tarihinde yürürlüğe girecektir.

IV) SONUÇ

22 Eylül 2022 tarihinde Ticaret Bakanlığınca yapılan yazılı açıklamada belirtildiği üzere; yeni yönetmelik ile getirilen hükümlerdeki genel gaye, tüketicilerin hak arama yollarını kolaylaştırarak uyuşmazlıkların daha hızlı çözümlenmesini sağlayarak tüketicilerin mağdur edilmemesidir. Ayrıca tüketici hakem heyetlerinin yargı öncesi çözüm olanakları artırılarak daha fazla sayıda uyuşmazlığın yargıya intikal ettirilmeden çözüme bağlanması amaçlanmıştır.

Saygılarımızla

Forensis Hukuk Bürosu

Not: Bültenimizde yer verilen açıklamalar, ilgili mevzuat çerçevesinde konuyu genel hatlarıyla ele alır tarzda hazırlanmıştır. Size özel detaylı bilgi için bir hukuk bürosuyla bağlantıya geçmenizi tavsiye ederiz.