

21.09.2022 TARİHİNDE YÜRÜRLÜĞE GİRMİŞ

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ YENİ YÖNETMELİĞİ

I. GİRİŞ

21.09.2022 Tarihli ve 31960 Sayılı Resmi Gazetede yayınlanarak; 27.11.2014 Tarihinde yürürlüğe girmiş olan eski Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğini yürürlükten kaldıran ve konusu itibarıyla tüketici hakem heyetlerinin kuruluşu, çalışma usul ve esasları ile iş ve işlemlerini kapsayan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği anılan tarih itibarıyla yürürlüğe girmiştir. Yönetmelik kapsamına alınan değişiklikler ve genel esaslar işbu bilgi notunda derlenmiş bulunmaktadır.



Tüketici Hakem Heyetlerinin Görev Alanına İlişkin Değişiklikler

Mevcut Yönetmelik'te dikkat çeken değişikliklerden ilki; Tüketici Hakem Heyetleri 'ne başvuruda riayet edilmesi gereken uyuşmazlık üst sınırıdır. Buna göre; tarafların 9/6/1932 tarihli ve 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunundaki hakları saklı kalmak kaydıyla; değeri otuz bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değer ve üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz. Anılan değer her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 04/01/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak yeniden tespit edilir.

II. ÇALIŞMA USUL VE ESASLARI

Tüketici Hakem Heyetlerine başvurular elden ya da e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi ile elektronik ortamdan, Yönetmeliğin 11. Maddesinin üçüncü fıkrasında belirtilen unsurları içeren bir dilekçe ile gerçekleştirilebilir. Anılan unsurların eksikliğinde; başkanca, bunların yedi gün içerisinde tamamlanması için başvuru sahibine yazılı bildirimde bulunulması gerekir. Ek olarak; Tüketici Hakem Heyetlerinde başvuruda derdestliğin- konusu sebebi ve tarafı aynı olan uyuşmazlığın başka bir heyete ya da uyuşmazlığı gören heyete başvurusu- dikkate alınması söz konusu olacaktır. Heyet başkanınca eldeki uyuşmazlığa ilişkin her türlü belge taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan, otuz gün içerisinde tevdi söz konusu olmak üzere, istenebilir.

III. TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ KARARLARI

Tüketici hakem heyetleri; görülmekte olan uyuşmazlığa ilişkin karar verirken tarafların talepleriyle bağlıdır; meğerki anılan parasal değer dahilinde olmak koşuluyla; uyuşmazlık miktarının kesin olarak belirlenebilmesinin mümkün olmaması sebebiyle başvuru sahibinin uyuşmazlığın çözümü esnasında ibraz edeceği bilgi ve belgelerle tam olarak tespit edilmek üzere, asgari bir miktar belirtmiş olsun. Şayet derdestlik söz konusu olmaksızın bir tüketicinin farklı işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklar için başvuruda bulunulursa; anılan miktarı geçmemek kaydıyla, bu başvurular tek bir başvuruda birleştirilebilir. Taraflar; tüketici hakem heyeti kararıyla bağlıdır, ancak kesinleşen karar, derdestlik ve kesin hükmün varlığı durumunda başvurular reddedilecektir. Yönetmelik uyarınca yapılan başvurular; başvuru tarihi ve sırasına göre en geç altı ay içerisinde görüşülüp karara bağlanır. Başvuru niteliğine bağlı olarak en fazla üç ay daha, bu süre, uzatılabilir. Anılan süreler dışında; taraflardan birinin ivedi

inceleme talebinde bulunması, heyetçe, uygun görülmesi durumunda, bu uyuşmazlığın öncelikle incelenmesi ve sonuçlandırılması sonucunu doğurabilir. Tüketici hakem heyeti kararlarının, karar tarihinden itibaren on beş iş günü içinde taraflara Vergi Usul Kanununun 107/A maddesi hükümlerine göre kurulmuş olan teknik altyapı kullanılarak elektronik ortamda tebliği yapılır. Herhangi bir sebeple elektronik ortamda tebligat yapılamadığı durumda, kararlar taahhütlü mektupla gönderilir. Tüketici hakem heyeti kararları, icra ve iflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilir.





IV. KARARLARIN DÜZELTİLMESİ, TAMAMLANMASI, İCRASI VE KARARLARA İTİRAZ

Tarafların kimlik bilgilerine, ticaret unvanlarına ait yazım yanlışlıkları, ifade ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar, kararı veren tüketici hakem heyetince re'sen veya taraflardan birinin yazılı talebi üzerine düzeltilebilir. Taraflardan her biri, ilk başvuruda yer alan taleplerle ilgili karar verilmeyen hususlarda, kararın tamamlanmasını isteyebilir.

Taraflar, tamamlama talebiyle aynı şekilde, tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin veya tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz da edebilir. İtiraz, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tek başına durdurmaz. Ancak talep dahilinde hâkim, tüketici hakem heyeti kararının icrasını tedbir yoluyla durdurabilir. İtiraz olunan kararın, esas yönünden kanuna uygun olup da kanunun olaya uygulanmasında hata edilmiş olmasından dolayı itirazın kabul edilmesi gerektiği veya kanuna uymayan husus hakkında yeniden yargılamayı gerektirmediği takdirde tüketici mahkemesi evrak üzerinde, kararı değiştirerek veya düzelterek onama kararı verebilir. Tarafların kimlik bilgileri, ticaret unvanlarına ait yazım yanlışlıkları, ifade ve hesap hataları ile diğer benzeri açık hatalar hakkında da uygulanan usul aynı olacaktır. Karar, usule ve kanuna uygun olup da gösterilen gerekçe mahkemece doğru bulunmazsa, gerekçe değiştirilerek veya düzelterek onanır. Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar ise kesindir.

V. SONUÇ

7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 72'nci ve 84'üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmış ve 21.09.2022 Tarihli ve 31960 Sayılı Resmî Gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiş bulunan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği yukarıda anılan hususları, heyetleri bağlayan genel usul ve esasları belirtmiştir. Başvuru, itiraz, kararların icrası ve bahsedilen sair hususlarda Yönetmeliğin ilgili maddelerine riayet etmek hak kayıplarını önleyecektir.

*Saygılarımızla,
Kurt&Partners*