

Tüketici Hakem Heyetleri Hakkında

Çankaya Kaymakamı Aydın Ergün ile Röportaj

“ Vatandaşlarımızın tüketici olarak karşılaştıkları sorunları Kaymakamlıklar bünyesinde hizmet veren Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinde çözülmeye çalışılmaktadır ”



1995 yılında 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un yayımlanmasından sonra tüketicinin korunması mevzuatı gelişmiş ve bu Kanun’un yerine 2013 yılında 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yayımlanmıştır. Bu kanunların kaymakamlıklara yüklediği görev ve sorumluluklar hakkında kısa bir açıklama yapabilir misiniz?

Gerek 4077 sayılı Kanun, gerekse bu Kanunu değiştiren 6502 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında” kanunda, tüketici hakem heyeti iş ve işlemlerinin Kaymakamlıklar kanalıyla yürütüleceği belirtilmektedir. Ayrıca 4077 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun”un 6502 sayılı kanunda yenilenmesi sonucu, taşımacılık, simsarlık, sigorta gibi kalemler de tüketici mevzuatına alınmıştır.

Aynı zamanda kararlar nedeni ile harcanan tebligat ve bilirkişi ücretlerini kaybeden firmaların ödemesi için karar alınması ve ödemeyen firmalara bağlı bulundukları vergi daireleri vasıtasıyla ödeme gönderilmesi işlemleri de tüketici mevzuatına girmiş bulunmaktadır.

Altyapı hizmetlerinden, bilgisayar, yazıcı, toner vb. sarf malzemeleri, Gümrük Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanmakta ise de ilçemizdeki iş yoğunluğu nedeni ile bahsedilen ihtiyaçlar yeterli olmayıp, Kaymakamlığımız kaynaklarından da desteklenmektedir

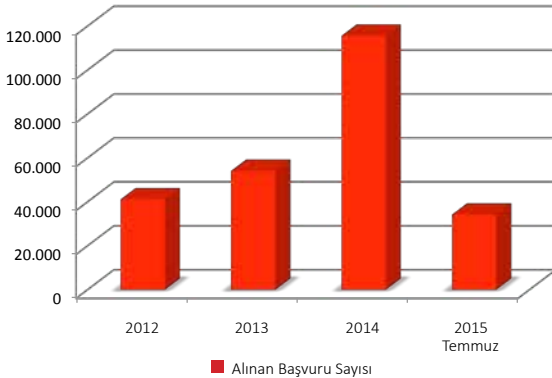
Röportaj: Dr. Selim ÇAPAR

Sonuç olarak, vatandaşlarımızın tüketici olarak günlük hayatlarında karşılaştıkları sorunları çok önemli bir bölümü Kaymakamlıklar bünyesinde hizmet veren Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinde çözülmeye çalışılmaktadır.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında Çankaya Kaymakamlığındaki iş yoğunluğu hakkında bilgi verebilir misiniz?

Yıllar itibarı ile başvuru sayılarını değerlendirdiğimizde; 2012 yılı içinde 41.150 adet, 2013 yılı içinde 54.126 adet, 2014 yılı içinde 115.621 adet ve 2015 yılı 22 Temmuz ayı itibarıyla de 34.224 adet başvuru alınmış olup, sürekli artan bir başvuru seyri izlendiği görülmektedir.

Yıllar	Alınan Başvuru Sayısı
2012	41.150
2013	54.126
2014	115.621
2015 (Temmuz)	34.224



Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında Kaymakamlığınıza yapılan başvurular ortalama ne kadar sürede sonuçlandırılmaktadır?

Başvurular 4 kalem altında toplanmaktadır;

Bunlardan ayıplı ürün kategorisinde (ayakkabı, mont, pantolon gibi giyim eşyaları) olan başvurular, heyet toplantısında görülüp incelenerek, karar alınmakta ve 2 ay 15 gün gibi bir sürede;

Bilirkişi incelemesi yapılan ürünler kategorisinde (cep telefonu, bilgisayar, tablet, gözlük...) ortalama 6 ay içerisinde;

Ayıplı Hizmet kategorisi (abonelikler) ve bankacılık işlemleri ile ilgili olan işlemler ise, 1sene 2 ay gibi bir sürede;

sonuçlandırılmaktadır.

Bankacılık işlemleri ile ilgili başvurular dışında diğer iş ve işlemler, yasal süresi içerisinde sonuçlandırılmaktadır.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında Çankaya İlçesinde kaç hakem heyeti görev yapmaktadır? Bu heyetlerin başkanlığını kimler üstlenmektedir?

Hakem heyeti 27.05.2015 tarihinde oluşturulmuş olup, 3 hakem heyeti görev almaktadır. Tüketici Hakem heyeti başkanlığını Yazı İşleri Müdürü Alaettin Zararsız, Tüketici Hakem heyeti başkanlığını Yazı İşleri Şefi Metin Karademir ve Tüketici Hakem heyeti başkanlığını Mal-müdürü Taner Alabay yürütmektedir.

Çankaya İlçesinde görev üstlenen heyetler mevzuat gereğince, yönetim anlayışına uygun, katılımcı bir anlayışla oluşmuştur. Devlet, özel sektör ve sivil toplumdan oluşan bu tür heyetlerin etkinliği ve verimliliği hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Sizin de ifade ettiğiniz gibi İlçe Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, (Kaymakamın görevlendireceği bir memur başkanlığında, İlçe Belediyesi, ATO, Tüketici Derneği ve Ankara Barosu temsilcilerinden) yönetim anlayışına uygun katılımcı bir anlayışla oluşmuştur. Ancak **bu kurulların üyelerinin tüketici mevzuatı konusunda hizmet içi eğitimden sonra başarılı olanlar arasından görevlendirilmesi yararlı olacaktır.**

Ayrıca birçok ilçede tüketici örgütleri olmayabilmektedir. Bu durumda belediye meclislerinden görevlendirme yapılmak yerine tüketiciler arasından seçim yapılması yoluna gidilmelidir.

Dosya sayısının fazla olduğu ilçelerde, üyeler dosyaları yeterince inceleyememektedir. Bu nedenle heyet sayıları, dosya yoğunluğuna bağlı olarak, artırılmalıdır.

Sonuç olarak, sivil toplum kuruluşlarını da içine alan bu yapı, katılımcı bir kurul olmuş; bu da, tüketici açısından alınan kararların objektifliğini ve güvenilirliğini arttırmıştır.

Bu kanunun uygulanması ile ilgili olarak, ilçenizde karşılaşılan sorunlar hakkında bilgi verebilir misiniz?

Son derece önemli bir ihtiyacı karşılayan TSHH personeli, Kaymakamlık, diğer kamu kurum ve kuruluşları ve Çankaya Belediyesi'nden geçici olarak görevlendirilmektedir. Bu durum, görevlilerin konuya vakıf olmasını, vatandaş iletişimini ve şikâyetlerin süresi içerisinde cevap verilmesini olumsuz etkilemektedir. Özellikle bankacılık işlemleriyle ilgili olan müracaatlardaki yoğunluk nedeniyle, kararların yasal süresi içerisinde verilememektedir.

Bir diğer sorun ise TSHH'nin iki ayrı binada hizmet vermeye çalışmasıdır. Bu binalardan biri aynı zamanda Çankaya SYDV'nin de hizmet verdiği binanın bir kaç odasıdır, diğeri ise Çankaya Belediyesi'ne ait binanın bir bölümüdür.

Ayrıca başta sarf malzemeleri olmak üzere bu bölümlerin giderlerinin karşılanmasında da ödenek sıkıntısı yaşanmaktadır.

Sizce, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un daha etkili bir şekilde uygulanabilmesi için yapılması gerekenler nelerdir?

TSHH'nin en önemli kuruluş amacı; mahkemelerin iş yükünü azaltarak, vatandaş şikâyetlerini kısa sürede ve az giderle sonuçlandırmaktır.



Tüketici Hakem Heyetlerinin en önemli kuruluş amacı; mahkemelerin iş yükünü azaltarak, vatandaş şikâyetlerini kısa sürede ve az giderle sonuçlandırmaktır.

25 yıllık bir geçmişi olan Tüketici Koruma Mevzuatı'nın daha iyi uygulanabilmesi için birçok çalıştay yapılmıştır. Gerek bu çalıştaylarda ortaya konulanlar, gerekse kişisel gözlemlerime dayanarak söyleyebileceğim öneriler şunlardır:

- Raportör, dosya esasına geçmeden önce, tarafları bir araya getirip veya şikâyet edilene ulaşip, sorunu görüşerek, daha kısa bir sürede çözebilir. Bu da TSHH'nin iş yükünü hafifletecektir.
- İlçe TSHH'nin kararlarına ilişkin itirazların, önce İl TSHH'ye yapılması, Tüketici Mahkemeleri iş yükünü azaltacaktır.
- TSHH'nin tebligat gideri, vekâlet ücreti, seyahati; bilirkişi masrafları ve başvuru hakkı gibi giderler, tüketici haklı çıktığında satıcıdan talep edilebilmelidir. Böyle bir düzenleme ile hem hakem heyetinin ödenek ihtiyacı kısmen çözülebilir hem de satıcı-tüketici ilişkisinde tüketici daha güçlü hale gelir.
- TSHH'nin personelinin geçici görevlendirmelerle temin edilmesi ve nicelik olarak yetersiz olmaları en önemli sorunlardan olduğunu ifade etmiştik. Bu sorunu kalıcı olarak çözebilmek için Gümrük ve Ticaret Bakanlığı yeterince personel istihdam etmelidir.

TSHH'nin tebligat gideri, vekâlet ücreti, seyahati; bilirkişi masrafları ve başvuru hakkı gibi giderler, tüketici haklı çıktığında satıcıdan talep edilebilmelidir. Böyle bir düzenleme ile hem hakem heyetinin ödenek ihtiyacı kısmen çözülebilir hem de satıcı-tüketici ilişkisinde tüketici daha güçlü hale gelir.

- Heyet üyelerine, seçilmelerinden önce veya sonra ciddi bir eğitim verilmeli ve eğitim sürecini başarıyla tamamlayanlarla çalışmaya devam edilmelidir.
- * Daha önce İlçemiz için ifade ettiğimiz bina sorunu, merkez ilçelerin birçoğunda yaşanan bir sorundur. Bu sorunun çözümü için gerçekten vatandaş odaklı bir hizmet sunabilmek adına, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nca bina kiralanması veya satın alınması yoluna gidilmelidir. Bu kadar önemli bir hizmeti geçici personel, geçici binalarla sağlıklı bir şekilde sunmak mümkün değildir.
- Son düzenlemelerle huzur hakkı ücretlerinde iyileştirmeler yapıldı. Bu önemli bir yakınlığı ortadan kaldırdı. Ancak huzur hakkı ücretleri alışılageldiği üzere toplantı başına yapılmaktadır. Ayda iki toplantı yapıp, yirmi dosya karara bağlayan bir hakem heyeti üyesiyle; ayda iki toplantı yapıp, altı yüz dosya karara bağlayan hakem heyeti üyesi aynı ücreti almaktadır. Bu düzenlemenin yerine, karara bağlanan dosya sayısını esas alan bir düzenleme yapılması, daha uygun olacaktır.
- Firmaların gerek iş yerlerinde, gerekse web sayfalarında tüketici mağduriyetlerinde başvuracakları yerlerin iletişim bilgilerini gösterecek düzenlemeleri yapmaları zorunlu hale getirilmelidir.

İlçenizde bu Kanun kapsamına giren hangi konular, daha çok şikâyet konusu yapılmaktadır?

2014 yılı istatistiklerine göre; toplam 115.621 olan başvuru sayısının büyük çoğunluğunu finansal konu-

lar, tüketicilerden alınan ücretler oluşturmaktadır (% 95,16- 110.041). Bu başvurular sırasıyla: ayıplı mal % 2,72 (3.140) ve ayıplı hizmet % 2,12 (1860) şeklinde devam etmektedir.

Çankaya ilçesinin Türkiye’de bu konuda en çok mesai harcayan bir ilçesi olduğu görülmektedir. Bu durumda, tüketici sorunları ile ilgili olarak alınan kararlarla ilgili olarak vatandaş memnuniyeti konusundaki düşüncelerinizi açıklayabilir misiniz?

Tüketicinin masrafsız, hızlı ve kolayca, haklarını aramasını sağlamak amacı ile Anayasanın 141. maddesinde de yerini bulan, “Davaların en az giderle ve mümkün olan süratle sonuçlandırılmasının sağlanması” hükmü gereğince, ülkemizde tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözmek amacıyla mahkeme dışında, bağımsız alternatif çözüm organları olarak, yönetim anlayışına uygun katılımcı bir anlayışla Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin kurulması çok doğru ve yerinde bir karar olmuştur.

TSHH'den beklenen faydayı ve vatandaş memnuniyetini sağlayabilmek, kararlarımızın doğru ve süresi içinde alınmış olması ve başvuru anından itibaren işlemin sonuçlandırılmasına kadar geçen her aşamada “vatandaş odaklı kamu hizmeti anlayışına uygun” davranışlar sergilememize bağlıdır.

Bu kriterlere göre İlçemizde sunulan hizmeti değerlendirdiğimizde;

- Verilen kararlarımıza yapılan itirazların çok az olması, heyetlerimizin objektif ve hukuka uygun kararlar verdiğini göstermektedir.
- ***Şikâyetleri sonuçlandırma süremiz, ayıplı hizmet kategorisi (abonelikler) ve bankacılık işlemleri ile ilgili olan işlemlerde, ortalama on dört ay bulmaktadır. İlçemizdeki başvuruların %95 ini bu tür başvuruların oluşturduğu düşünüldüğünde, bu süre hedeflenenin çok üzerindedir.***
- Daha önce ifade ettiğim personel sayısının yetersizliği ve sürekli değişmesi; hizmet binalarımızın istenilen standartlarda olmaması sebebiyle vatandaşları-

mıza hak ettiği düzeyde hizmet verilememektedir.

Bütün bunları, Kaymakamlığımıza ulaşan şikâyetlerle birlikte değerlendirdiğimizde, maalesef sunduğumuz hizmetten vatandaşımızın genel anlamda memnun olduğunu düşünmüyorum. Ancak tüketici mevzuatının 1995 yılından günümüze kadar geçen süreç içerisinde, tüketici hakkı konusunda çok ciddi iyileştirmeler sağladığı da ortadadır. Göz ardı edilemez.

Şu anki sorunumuz uygulamadaki yaşanan daha önceki sorunuza verdiğim cevapta ifade ettiğim eksikliklerin giderilmesiyle çözülebilecek ve vatandaşımız gerçekten memnun kalacaktır.

Yapılan bu hizmetin vatandaşın problem ve sıkıntılarını çözme konusundaki ve vatandaş nezdinde mülki idare amirleri algısı üzerindeki etkileri hakkında kanaatiniz nedir?

Vatandaşlarımızın günlük hayatlarını sürdürürken karşılaştıkları sorunların çözümü konusunda, mülki idare amirlerine ciddi yetkiler ve sorumluluklar veren bir sistemimiz var. Bizler, bu yetkiyi vatandaşlarımızın beklentilerini karşılayacak şekilde, kullanabildiğimiz ölçüde “mülki idare amiri algısı” pozitif yönde etkilenecektir. Kullandığımız bütün yetkilerde olduğu gibi, bu konuda hizmet sunumunda başarılı olmadığımız zaman da bu algı negatif yönde etkilenenecektir.

6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun da, MİA tarafından başarıyla uygulanabilirse, vatandaşla-

Vatandaşlarımızın günlük hayatlarını sürdürürken karşılaştıkları sorunların çözümü konusunda, mülki idare amirlerine ciddi yetkiler ve sorumluluklar veren bir sistemimiz var. Bizler, bu yetkiyi vatandaşlarımızın beklentilerini karşılayacak şekilde, kullanabildiğimiz ölçüde “mülki idare amiri algısı” pozitif yönde etkilenecektir.

rimızın, günlük yaşamlarında karşılaştığı can sıkıcı sorunları çözümünü kolaylaştırarak, yaşam kalitelerini artıracaktır. Ancak, daha önceki sorularınıza verdiğim cevaplarda da ifade etmeye çalıştığım gibi çok önemli bir ihtiyacı karşılayan tüketici mevzuatının uygulanmasında karşılaşılan soruları maalesef sadece Kaymakamlık imkânlarıyla çözmemiz mümkün görünmemektedir.

Çözüm önerileri ile ilgili sorunuza verdiğim cevapta belirttiğim düzenlemeler, 25 yıllık tecrübenin ışığında, çalıştaylarda ve akademik çalışmalarda ortaya konulan öneriler dâhilinde ve daha da kapsamlı bir biçimde geliştirildiği takdirde ve gerçekleştirilebilirse; vatandaşımız memnun kalacak, devlet vatandaş ilişkisi olumlu etkilenecek ve buna paralel olarak, bu hizmeti sunan başta Mülki İdare Amirleri olmak üzere, tüm kamu personelinin vatandaş nezdinde algısı olumlu olacaktır.

