



Tüketici (Sorunları) Hakem Heyetleri

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri özellikle ilçe düzeyinde mülki idare sisteminin etkinliği açısından önemli bir uygulama örneğidir.

1 995 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. İlk kanunun getirdiği tüketici sorunları hakem heyetleri uygulamasına ikinci sahip çıkmış, sadece adını "tüketici hakem heyetleri" olarak değiştirmiştir.

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri uygulaması, özellikle ilçe düzeyinde mülki idare sisteminin etkinliği açısından önemli bir uygulama örneğidir. 1982 yılı öncesinde il ve ilçe idare kurullarının sahip oldukları yargısal görevlere benzer biçimde görev ve sorumluluk yüklenen bu heyetler oluşturulmuştur. 1995 tarihinde yayımlanan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile kurulmuş olan il ve ilçe tüketici sorunları hakem heyetleri tüketicilerin alışverişte karşılaştıkları ayıplı mal ve hizmetlerden doğan sorunların çözümlenebildiği kurullar olarak öngörülmüştür. Kurulların



1995 tarihinde yayımlanan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile kurulmuş olan il ve ilçe tüketici sorunları hakem heyetleri tüketicilerin alışverişte karşılaştıkları ayıplı mal ve hizmetlerden doğan sorunların çözümlenebildiği kurullar olarak öngörülmüştür.

yapısı da, yönetim yaklaşımına uygun biçimde oluşturulmuştur. İllerde sanayi ve ticaret il müdürünün, bakanlık taşra teşkilatının bulunmadığı il ve ilçelerde ise, en büyük mülki amir ya da görevlendireceği bir memurun başkanlığında görev yapmaktadırlar.

Bu kurulların vatandaşların alışverişlerde karşılaştıkları sorunları basit, masrafsız, etkin ve hızlı biçimde çözümlenmesine yönelik olarak kararlar almaları beklenmektedir. Neo-liberal düşünce tarafından yüceltilen piyasanın, işleyişinde ortaya çıkan kusurların giderilmesine yönelik bir mekanizma oluşturulması amaçlanmıştır. Böylece neo-liberal dönemde ortaya çıkan tüketim toplumunun gereksinimine yönelik bir uygulama örneğidir. Bu mekanizma, aynı zamanda, yargının yükünün hafifletilmesine de bir katkı sağlamaktadır. Özellikle ilçe düzeyindeki başvurularda devletin ve hükümetin temsilcisi olan kaymakamların başkanlığı ya da sorumluluğu altında etkili kararlar alınmaktadır.

Tablo 1.1. Tüketici (Sorunları) Hakem Heyetlerine Başvuru Sayıları (Türkiye Geneli)

Yılı	Başvuru	Artış (%)
2005	47.910	-
2006	68.577	43,13
2007	82.873	20,85
2008	105.070	26,78
2009	143.810	36,87
2010	165.218	14,89
2011	179.266	8,50
2012	446.054	148,82
2013	833.854	86,94
2014	5.445.000	552,99

Kaynak:TKPGGM (2015)

Tüketici sorunları hakem heyetleri ülke genelinde etkili biçimde görev yapmaktadırlar. 2005 ile 2014 yıllarını kapsayan 10 yıllık zaman diliminde, ülke genelinde hakem heyetlerine yapılan başvurularda devamlı bir artış eğilimi gözlenmektedir (Tablo 1.1). Söz konusu zaman diliminde en yüksek oranlı artış 2014 yılında % 552,99 olarak gerçekleşmiştir. İkinci yüksek artış oranı 2012 yılında % 148,82 ile ortaya çıkmıştır. Sonuç olarak, 2005 yılında 47.910 olan yıllık başvuru sayısı, 2014 yılında 5.445.000'a ulaşmıştır. On yıllık bir sürede neredeyse 114 kata (113.65) yakın bir artış ortaya çıkmıştır. Bu artış, hakem heyetlerinin tüketici sorunları konusunda toplumsal bir ihtiyaca cevap verdikleri biçiminde algılanabilir.

KAYNAKÇA

Çapar, S. (2015) Türkiye ve Fransa'da Neo-liberal Dönemde Mülki İdare, Ankara: TİAV yayınları.

