

Tüketici Hakem Heyeti ve *Karşıyaka Uygulaması*

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile istişareler neticesinde BDDK tarafından bankacılık sektörüne getirilen standartlar ve bunu takiben Yargıtay'ın tüketici haklılığını destekleyici nitelikteki kararları özellikle Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 20.01.2014 ve 2014/1777 Esas, 2014/1261 Karar Sayılı ilamı bu alanda belli prensipleri oluşturmuştur.



Sadettin YÜCEL
Karşıyaka Kaymakamı

Gerek bilim ve teknoloji ve buna bağlı olarak üretim, pazarlama ve ulaştırma konularında küresel ölçekte sağlanan gelişmeler ve dolayısıyla kolaylıklar, gerekse insan davranışlarındaki buna koşut değişiklikler dünya genelinde bir tüketim toplumu; bir başka ifadeyle daha çok üretip daha çok tüketme alışkanlıklarını kolayca oluşturup yerleştirebilmiştir. Bu kolaylıklar beraberinde kimi güçlük ve sorunları da getirmiştir. Tüketim olgusunun önemli bir unsuru olan tüketici, belki de daha çok tüketebilmesine imkân sağlamak üzere dünyadaki örneklerine benzer bir şekilde ülkemizde de koruma altına alınmak istenmiş, bununla ilgili oluşan ortam siyasal süreçleri tetiklemiştir. Bu konuda çağımızın sivil toplum çağı olması oldukça uygun bir vasat oluşturmaktadır. Bu cümleden olmak üzere yasa koyucu 08.03.1995 tarih ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu çıkararak il ve ilçe tüketici hakem heyetlerini oluşturmuştur. İçine girilen AB süreci nedeniyle söz konusu yasa 2003 yılında AB mevzuatına uyum sağlayacak şekilde gözden geçirilmiştir. Bu alandaki hızlı gelişmeler

yeni bir yasal düzenlemeyi zorunlu kılmış, 28.11.2013 tarih ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çıkarılarak bir önceki kanun yürürlükten kaldırılmıştır. Bu kanunla “Bilinçli Tüketici Basiretli Tacir” kavramı başat hale getirilmek istenmiştir. Yine bu kanunla

- tüketicinin korunması konusunda bürokratik işlemlerin azaltılması,
- en az 12 punto ile yazılması şart koşulan sözleşmelerin tüketicinin aleyhine değiştirilemeyeceği şartı,
- bankacılık işlemlerinde faiz dışında sunulan hizmetlerden BDDK tarafından oluşturulan standartlar içerisinde ne oranda ücretler alınacağı,
- kredi kartları konusunda tüketiciye seçimlik hakkı tanınarak herhangi bir adla ücret alınmayan kredi kartı temini,
- yapı ruhsatı alınmadan ön ödemesi konut satışı yapılamayacağı,
- proje halinde olan konut satışlarının “bina tamamlama sigortası” yaptırılmasının zorunlu kılınması,
- ayıbın gizlenmesi halinde zamanın süresinin işlemeyeceği,
- malın kullanım ömrü süresince bakım hizmeti verilmesinin zorunlu olması

gibi köklü değişiklikler getirilmiştir.

Yine Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ile istişareler neticesinde BDDK tarafın-

dan bankacılık sektörüne getirilen standartlar ve bunu takiben Yargıtay’ın tüketici haklılığını destekleyici nitelikteki kararları özellikle Yargıtay 13. Hukuk Dairesinin 20.01.2014 ve 2014/1777 Esas, 2014/1261 Karar Sayılı ilamı bu alanda belli prensipleri oluşturmuştur.

Yukarıda kısaca özetlemeye çalıştığımız başta mevzuatı ve kamuoyunu bilgilendirici ve bilinçlendirici gelişmeler sonucunda Tüketici Hakem Heyetlerine deyim yerindeyse müracaat bombardımanı başlamıştır. 2013 yılında bütün bir yıl boyunca 2500 dosya kabul ve sonlandırması yapılmışken 28 Mayıs 2014 tarihinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun yürürlüğe girmesi ile 2014 Haziran tarihi itibarıyla bir anda yaklaşık 39,000 gibi bir müracaatla karşı karşıya kalınmıştır. Doğal olarak her müracaatçı yurttaş bir an önce müracaatının sonlandırılmasını ve beklediği tahsilatın kendisine ulaşmasını hedeflerken buna karşılık söz konusu müracaatı almak ve sonuçlandırmak durumunda olan tüketici hakem heyetlerinin mevcut durumu ve çalışma şartları imkân ya da imkânsızlıkları anlayış konusu bile olmamakta idi. Böylesine bir yığınak başta hakem heyeti başkan ve üyeleri ama daha da önemlisi –olmayan- sekreteryası açısından bir nevi bir travma oluşturmuş; mümkün mertebe kendilerinin görevden “affedilmeleri” beklenti ve talepleriyle bu şok izhar edilmiştir.

Böylesine bir müracaat seli yeterli olmayan hükümet konağımız bakımından her türlü rahatsız edici görünüm, personel moralsizliği, vatandaş rahatsızlığı vb. derhal Kaymakamlıkça müdahale edilmesi gereken şartları oluşturmuştur. Böylece gerek altyapı ve gerekse üstyapı müdahale gerekçeleri acilen gündeme gelmiştir. Bir önceki (2013) aşama itibarıyla 3 personelle verilen hizmetler bu müracaat seliyle beraber altından kalkılamaz bir hal almış ve hizmet verilen mekân (oda sayısı) mutlak surette yetersiz olduğu tespitinden hareketle öncelikle görece daha az kullanılan odalar Tüketici Hakem Heyetine derhal tahsis edilmiş, tahsis edilen odalarda hizmette kullanılmak üzere araç-gereç temini arayışlarına geçilmiş ama daha da önemlisi dairelerden bu heyet sekreteryasında istihdam edilebilecek personel arayışına girilmiştir. Bu vesileyle ilginç bir gerçeklikle karşılaşmış ki o da Sosyal Yardımlaşma ve Dayanışma Vakfı Genel Müdürlüğü dâhil neredeyse tüm bakanlıklar yazılı talimatla kendi bakanlık/genel müdürlük personellerinin kurum dışında görevlendirilmelerini önceden yasaklamıştır. Kısa zaman içerisinde meselenin aciliyeti ve önemi İlçe İdare Şube Başkanları tarafından da anlaşılıp kavranarak olabildiği ölçüde personel görevlendirilmesi konusunda samimi gayretler gösterilmeye başlanmış ve neticede çeşitli müdürlüklerden ilave 11 personel sekreteryaya dâhil edilmiştir.



Bütün bu konulardaki destek ve yenilikler müracaat furçasının devamının da etkisiyle yeterince hızlı karar çıkmasına ortam sağlamadığı gözlenmiştir. Bu konudaki önemli bir etmenin Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na ait TUBİS veri sisteminin işlemleri yeterince hızlı sonlandırmaya bir şekilde izin vermediğidir. Çözüm olarak Kaymakamlığımızda görevli programcı kadrosundaki personellerden yararlanarak bir müracaat programı hazırlanmış, görece daha hızlı iş akışı sağlanmıştır.

Çalışmalar bu haliyle gözlemlendiğinde beklenen hızlı iş akışının sağlanabilmesi için Milli Eğitim Müdürlüğü personeli ve hatta Kadastro görevlileri-savunma yazıları ile sınırlı kalmak şartıyla- bu konuda görevlendirilmiştir. Ancak bu defa da mevcut personellerin tam/yarım günlük desteklerinden çıkan dosyaların karara bağlanması bakımından tek bir kurulun yetersizliği gündeme gelmiştir. Bunun üzerine Ağustos 2014 tarihinde ikinci tüketici hakem heyeti

oluşturularak 6502 sayılı kanunun 66. maddesine istinaden Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne onay için teklif edil-

Yönetim biriminin en temel kavramlarından birisi olan iş bölümü ve uzmanlaşma filen Karşıyaka Tüketici Hakem Heyeti Sekreteryasında tatbik ve icra edilmeye başlanmıştır.

miştir. Yapılan müracaat söz konusu Genel Müdürlük ve Bakanlık Makamınca bir süre dalgalanmaya bırakılmış, Kaymakamlığımızca yapılan şifahi görüşmeler neticesinde Mart 2015 tarihi itibarıyla ikinci hakem heyeti onaylanarak çalışmalarına başlamıştır.

Kurullar sekreteryası itibarıyla tek bir sekreteryadan beslenirken ikinci hakem heyetine salt 2014 dosyaları bağlanmış buna mukabil bir no'lu hakem heyeti 2015 dosyaları ile meşgul olmuştur. Bakanlık Makamına sunulan teklifte de belirtil-

diği üzere 2014 dosyaları ki yaklaşık 39.000 dosyanın tamamı görüşülüp karar bağlandığı andan itibaren de Kaymakamlığımızca ters bir kararlar kurul lağvedilerek onay için Bakanlık Makamına tekrar sunulmuş ve hayatıyeti sona erdirilmiştir.

İkinci hakem heyetinin bakanlık makamına teklifi dışında mevcut talep yığınağının üstesinden gelebilmek amacıyla yukarıda da bahsedildiği üzere personel görevlendirilmesi yapılmış ve bu durum üç ana kategoride toplam 99 personelle kendisini göstermiştir.

Buna göre;

- a) Daimi Kadro (Raportör): 14 personel
- b) Harici Kadro (Raportör): 13 Personel
- c) Geçici Kadro: 72 personel

Yaklaşık 100 personelle müracaat baskısı ve yığınağının üstesinden gelmek üzere geçici kadro ile savunma yazıları hazırlanıp kanuni zorunluluklar yerine getirilirken harici (Raportör) kadro ile karar yazımlarına başlanmıştır. 14 kişilik daimi raportör kadro ile deyim yerinde ise her işe (başvuru kabul, dosya trafiği, karar, mahkemelere cevap ve arşivleme gibi) müdahale edilmiştir.

İkinci Hakem Heyetinin kurulması için bakanlık ile yapılan görüşmelerde raportör sayısının fazlalığından hareketle karara bağlanan dosya sayısının yeterince iyi olmadığı yönünde imalı cümlelere muhatap olunması Kaymakamlığımızı bir kez daha süreç üzerinde incelemeye ve düşünmeye sevk etmiştir. Çünkü Bakanlık mantığına göre sadece dosya



BAŞVURU ALMA (DOSYA KABUL)

- Tüketicilerden dilekçe ve eki belgeleri kontrol ederek teslim almak ve sisteme girişini yaparak dosyalanma işlemlerini yapmak.
- Bilirkişiye gönderilecek dosyaların yazışmalarını yapmak

KARAR YAZMA

- Tüketici tarafından yapılan başvurularda çeşitli konularla ilgili kararları yazmak ve tebligat aşamasına getirmek

POSTA İŞLEMLERİ

- Tüketici müracaatlarına ilişkin hazırlanan savunma istem yazılarını postaya hazır hale getirmek ve postalanmasını sağlamak
- Karar mekanizmasından teslim alınan dosyaları Hakem Heyetine sunmak, heyetten çıkan kararları postaya hazır hale getirmek ve tebligat işlemlerini yapmak
- Yapılan dosya incelemeleri sonucunda farklı ilçelere ait dosyaları ilgili Hakem Heyetlerine göndermekle ilgili yazışma ve posta işlemlerini yapmak

ARŞİV

- Tüketici başvurularına ilişkin ilgili kurumlardan gelen cevabi yazıları dosyalarına yerleştirip muhafaza etmek
- Karar yazılma noktasına gelen dosyaları, Kararları yazan Yazı İşleri Müdürlüğüne teslim etmek
- Tüketici Mahkemesi ile ilgili yazışmalara cevap vermek

hazırlayan kişiler raportör olup, raportör huzur hakkı almaya müstahak olacaktır. Oysaki bu makalenin de temasını teşkil ettiği üzere ani ve yoğun müracaat baskısı olabildiği ölçüde çok personelle reaksiyon göstermeye ve kısacası vatandaş memnuniyetini temine yönelik bir tempolu çalışmayı gerektirmiştir. Üstelik Karşıyaka örneğinde tüm müracaatlar hukukun öngördüğü dikkat ve özenle ele alınmış, 39 000 kararın 568'i itiraza konu edilmiştir. Bu titizlik bir yönüyle her bir dosyanın beklenenden öte bir zaman içerisinde tekemmül etmesine de sebep olmuştur.

Bununla beraber mutat olarak personelle yapılan ve işleyişin etkinliğine yönelik danışma toplantısı mahiyetindeki görüşmeler neticesinde özellikle daimi kadronun her işe bakmasından kaynaklanan bir karışıklık ve bu karışıklığın sebep olduğu bir gecikme tespit edilmiş-

tir. Buna çözüm olarak da süreç ilk müracaattan arşivleme işlemine kadar bir bütün olarak ele alınmış ayrı ayrı konuyla tespit edilmiş ve bu konular durum olarak tanımlanarak mantıklı silsileyle sıralandırılmıştır. Ardından her konumda görevlendirilecek olan personel tespit ve tahsis edilerek bir yönerge çerçevesinde görevlendirilmeleri gerçekleştirilmiştir. Böylece adeta bir fabrikadaki bant mantığı çerçevesinde iş akışı sağlanmış herkesin yaptığı ve yapacağı iş belli olmuştur. Söz konusu yönerge Eylül 2014 başı itibarıyla yürürlüğe sokularak süreç gözlenmeye başlanmıştır. Yönetim biriminin en temel kavramlarından birisi olan iş bölümü ve uzmanlaşma fiilen Karşıyaka Tüketici Hakem Heyeti Sekreteryasında tatbik ve icra edilmeye başlanmıştır. Sonuç tahmin edileceği üzere mükemmel olmuştur. Kısa sürede deyim yerinde ise sıfır hata üretimle fabrikas-

yon bir üretim yapılmaya başlanmış ve ürünler alınır olmuştur.

Kabul edilen ve heyetçe sonuçlandırılan dosya sayısı sürecin ortalarından itibaren Karşıyaka Kaymakamlığı Web sitesinde her Cuma günü öğleden sonrası güncellenip yayımlanarak kamuoyu ve ilgililerin bilgisine sunulmuştur. Bu konuda sorusu ve sorunu olan vatandaşlarımıza hızlı bir erişim sağlamak adına aynı adresten ulaşım imkânı sağlanarak hızlı ve istikrarlı bir kanal açılmıştır.

Personelimizce hazırlanan ve iş ve işlemlerde hızlı bir akışa aracı yazılım programı İzmir'in yirmi dokuz ilçesinin arzu eden heyet başkanlıklarına takdim edilerek yararlanmaları sağlanmıştır. Ayrıca Karşıyaka'da oluşturulan ve yukarda şema ile özetlenen sistem aynen komşu bir ilçede de uygulanmış ve aynı etkin sonuç orda da alınmıştır.