



International
SOCIAL SCIENCES
STUDIES JOURNAL



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:48
sssjournal.com

pp.6100-6113
ISSN:2587-1587

2019
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 13/08/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 29/10/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 29.10.2019

TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ UYGULAMASINDA TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ ÇALIŞANLARI AÇISINDAN KARŞILAŞILAN SORUNLARIN İNCELENMESİ

RESEARCH ON THE PROBLEMS OF CONSUMER ARBITRATION COMMITTEE EMPLOYEES DURING THE APPLICATION PROCESS OF THE ARBITRATION COMMITTEE FOR CONSUMER PROBLEMS

Gökhan TİBİLLİ

Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü, Ankara/TÜRKİYE

Prof. Dr. Arzu ŞENER

Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü, Ankara/TÜRKİYE



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1849>

Reference : Tibilli, G. & Şener, A. (2019). "Tüketici Hakem Heyeti Uygulamasında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanları Açısından Karşılaşılan Sorunların İncelenmesi", International Social Sciences Studies Journal, 5(48): 6100-6113.

ÖZ

1995 yılında yayımlanan 4077 sayılı Tüketicinin Koruması Hakkında Kanunla, Tüketicilerin satın aldıkları ürün veya hizmetlerle ilgili sorun yaşadıklarında bir çözüm yolu olarak Tüketici Hakem Heyetleri müessesesi ihdas edilmiştir. Son yayımlanan rakamlara göre, Tüketici Hakem Heyetleri bir yılda 561.576 başvuru yapılmıştır. Bu veri göstermektedir ki; tüketiciler sorunlarına çözüm yolu olarak Tüketici Hakem Heyetlerini görmektedirler. Dolayısıyla Tüketici Hakem Heyeti uygulamasının etkin ve verimli bir şekilde işlemesi önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın amacı, Tüketici Hakem Heyeti uygulamasında heyet çalışanları açısından ortaya çıkan sorunların tespit edilmesidir. Bu çerçevede, araştırma, İstanbul İlinde bulunan Tüketici Hakem Heyetinde görevli 116 çalışan üzerinde yürütülmüştür. Araştırmada, Tüketici Hakem Heyeti çalışanlarından elde edilen veriler herhangi bir değişken ile karşılaştırılmadan frekans tabloları şeklinde verilmiştir. Veriler kantitatif analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Her sorunun satır yüzdeleri kendi içerisinde çözümlenmiş ve yorumlanmıştır.

Araştırmada; Tüketici Hakem Heyeti uygulamasında, Tüketici Hakem Heyeti çalışanları açısından, tüketici mevzuatı, tüketicilerin şikâyet başvurularına ilişkin tutumları, raportörlerin sayısı, atanması, hukuk bilgisi, eğitimleri, Tüketici Hakem Heyeti üyelerinin hukuk bilgisi, kararlara katılma süreci ve Tüketici Hakem Heyetlerinin fiziki imkânları konularında sorunlar bulunduğu saptanmış; sonucunda sorun teşkil eden durumlara ilişkin önerilere yer verilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Tüketici, Tüketici Hakem Heyeti, Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun

ABSTRACT

The law no.4077 on the protection of the consumer, published 1995, the arbitration committee for consumer problems was created as a solution for the consumers who encounter problems with the service or production they have bought. According to the latest figures, 561.576 consumers applied to the committee in a year. The figures indicate that consumers consider the arbitration committee as a solution to their problems. Therefore, it is of great importance that the committee should work in an efficient and operative way.

The purpose of this study is to identify the problems that occurred during the application of the committee in terms of Consumer Arbitration Committee employees. Within this framework, the research was conducted on 116 employees in the Consumer Arbitration Committee in Istanbul. In the research, the data obtained from the employees of the Consumer Arbitration Committee are given in the form of frequency tables without comparing with any variable. Data were evaluated using quantitative analysis method. The line percentages of each question have been analyzed and interpreted within themselves.

In the study; problems were identified in some issues in terms of Consumer Arbitration Committee employees, such as in consumer legislation, attitudes of consumers regarding complaint applications, number of rapporteurs, rapporteur's appointment, legal knowledge and training, legal information of members of Consumer Arbitration Committee and their process of participation in decisions and physical possibilities of Consumer Arbitration Committee; suggestions were made regarding the problematic situations as a result.

Key Words: Consumer, Arbitration Committee for Consumer Problems, Rapporteur of Arbitration Committee for Consumer Problems, Law No.6502 on the Protection of Consumers

1. GİRİŞ

Ülkemizde tüketici sorunları ve tüketicinin korunmasına ilişkin çağdaş anlamdaki gelişmeler 1970'li yıllarda başlasa da (Özel, 2007: 17), bu alandaki en önemli gelişme, 08.09.1995 tarihinde yürürlüğe giren "4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"un (TKHK) yayımlanması olmuştur. Bu Kanunun yayımlanmasından önce de farklı kanunlarda tüketiciyi korumaya yönelik düzenlemeler bulunmaktaydı. Ancak bu Kanunu önemli kılan husus, farklı kanunlarda bulunan tüketici hukukuna ilişkin düzenlemelerin bir araya getirilmesi ve tüketici haklarını güvence altına alması olmuştur (Güler, 2007: 82). Bu yönüyle, 4077 sayılı Kanun, tüketicinin korunması konusunda önemli bir kilometre taşı olarak hukukumuzda yerini almıştır (Aydoğdu, 2013: 3).

Tüketici hukuku alanında dünyada ve ülkemizde yaşanan gelişmeler değerlendirildiğinde, tüketici haklarının genel itibariyle ileri bir seviyeye taşındığı söylenebilir. Gerçekten de TKHK sayesinde tüketiciler daha önce sahip olmadıkları çok önemli haklara ve bu haklarını koruyabilecekleri kurumlara kavuşmuşlardır (Tok, 2007: 98-117; Güler, 2007: 82).

Bu haklardan en önemlisi; tüketicilerin satın aldıkları mal ve hizmetlerin ayıplı olması veya bu mal ve hizmetlerden bekledikleri faydayı sağlayamamaları halinde tüketicilere seçimlik haklar sunulması, bu seçimlik haklarını kullanmasının engellenmesi halinde, tüketicilerin haklarını arayabilecekleri kurumlar ihdas edilmesidir (Çiçek, Cantürk ve Bozova, 2015: 29).

Bu bağlamda Tüketici Hakem Heyeti (THH) uygulaması, Tüketici Mahkemelerinin görev yüklerinin azaltılması, tüketicilerin hızlı, kolay ve masrafsız olarak sorunlarını çözmeleri için 1995 yılında, 4077 sayılı Kanunla hukuk sistemimize kazandırılmış bir sorun çözme mekanizmasıdır. THH'lere ilişkin düzenlemeler, 1995 yılının dünya şartlarına göre hazırlanmış ve 4822 sayılı "4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"da sınırlı değişiklikler getirilerek 24 yıl gibi uzun bir süredir ülkemizde uygulanmaktadır. Ancak aradan geçen süreçte, üretim, tüketim, teknoloji ile mal ve hizmetler hızla değişmiş ve gelişmiştir. Dünyada yaşanan bu değişim ve gelişim, tüketici kanunlarının yetersiz kalmasına ve tüketicilerin ihtiyacını karşılayamamasına neden olmuş; bu nedenle tüketici kanunları sık sık gözden geçirilmiş ve kanunların yeniden yapılması söz konusu olmuştur (Fidan, 2003: 77-80; Aydoğdu, 2015: 3-5).

Buradan yola çıkarak, zaman içinde değişen ve gelişen dünya koşullarının THH uygulamasına da etkilerinin olabileceği, tüketicilerin karşılaştıkları sorunların çözümü noktasında faydalı görevler ifa eden THH uygulamasının, yıllar içerisinde tüketiciler ve heyet çalışanları açısından çözümlenmesi gereken sorunlara neden olmuş olabileceği değerlendirilmiş ve bu amaçla bu araştırma planlanmış ve yürütülmüştür.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI

THH'ler üzerine yapılan bilimsel çalışmalar ve Ticaret Bakanlığı'nın (TB) verileri incelendiğinde tüketicilerin yaşadıkları sorunları çözmek amacıyla en çok tercih ettikleri yolun THH'ler olduğu görülmektedir (TB, 2019: 168). Bu nedenle THH uygulamasının sağlıklı bir şekilde işlemesi önemlidir. THH çalışanlarının THH uygulamasında mevcut duruma ve THH uygulamasına ilişkin görüşlerinin incelenmesi, uygulamada ortaya çıkan aksaklıkların ortaya konularak çözümüne yönelik özellikle kamu sektörü başta olmak üzere, özel sektör ve sivil toplum güçleri tarafından gerekli tedbirlerin alınması ülkemiz açısından gereklidir.

Bu kapsamda bu araştırmanın amacı;

I.THH çalışanlarının tüketici mevzuatına ve THH uygulamalarına ilişkin görüşlerinin belirlenmesi,

II.Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre THH uygulamalarının geliştirilmesi ve etkinliğinin artırılmasına katkı sağlayıcı nitelikte öneriler geliştirilmesidir.

3.YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini; İstanbul İli THH’lerde 2018-2019 yıllarında görev yapanlar oluşturmaktadır. İstanbul İlinde 30.04.2019 tarihi itibarıyla 50 adet kadrolu, 159 adet görevlendirme usulüyle çalışan toplam 209 adet raportör bulunmaktadır. Çalışma, THH’lerde görev yapan 116 çalışan üzerinde yürütülmüştür.

Araştırmada İstanbul ilinin seçilmesinde; nüfusunun kalabalık olması, yoğun göç alması ve en çok tüketim harcamasının yapıldığı yer olması nedenleriyle demografik ve sosyo-ekonomik açıdan ülkenin bir sentezi konumunda olması, Türkiye’de en çok THH sayısına ve işlem hacmine sahip olan il olması nedeniyle temsil yeteneğinin yüksek olması ve benzer bir çalışmanın daha önce yapılmamış olması etkili olmuştur.

3.2. Veri Toplama Yöntemi ve Ölçme Aracı

Çalışma konusu ile ilgili olarak daha önce yürütülen benzer nitelikte bir çalışmaya rastlanılmadığından, güvenilirliği test edilmiş bir veri toplama aracına ulaşılamamıştır. Bu nedenle, THH uygulamasında ortaya çıkan sorunlara ilişkin THH çalışanlarının görüşlerini belirlemek üzere, araştırmacılar tarafından mevcut mevzuata ve literatüre dayalı olarak THH çalışanlarının THH uygulamalarına ilişkin görüşlerini ölçmeye yönelik soru formu hazırlanmıştır.

Söz konusu soru formlarının hazırlanması sürecinde aşağıdaki aşamalar izlenmiştir:

I. İlk önce konuyla ilgili bilimsel literatür ile basında yer alan haber, röportaj, makale, konferans ve seminer metinleri taranmıştır.

II. THH konularında uzman Ticaret Bakanlığında ve Ticaret İl Müdürlüğünde çalışan kamu görevlileri ile sahada görev yapan THH raportörlerinin fikirleri alınmış, konuya ilişkin görüşleri kayıt altına alınmıştır.

III. Yapılan çalışmalar sonucunda, THH uygulamasında taraflar açısından sorun olacağı düşünülen hususlara ilişkin THH çalışanları için 37 soru belirlenmiştir.

IV. Konunun uzmanı akademisyenlerden görüş alınmış ve yapılan değerlendirmelerde soru cümlelerinin bazılarının bilgi düzeyi ve görüş ölçmede yetersiz olduğuna kanaat getirilerek soru formlarından çıkarılmasına karar verilmiştir.

V. Sonuç olarak, THH çalışanları için 22 sorudan oluşan “Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Hakem Heyetlerinin Uygulamalarına İlişkin Görüşlerini Ölçmeye Yönelik Soru Formu”nun oluşturulmuştur.

Söz konusu soru formunda, THH çalışanlarına, tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemeler; tüketicilerin THH’ye başvuru sürecindeki davranışları ve karar alma sürecine katılımları; THH’ye yapılan başvuruların değerlendirilme süreci; THH üyelerinin ve raportörlerin durumu; THH’nin fiziksel koşulları ve eğitsel imkânları hakkındaki görüşlerini belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir.

THH çalışanlarına soru formları elektronik ortamda gönderilmiş ve doldurmaları istenilmiştir. THH çalışanlarından kendilerine yöneltilen sorular karşısında kendi görüş ve düşüncelerini yansıtan veya buna en yakın seçeneği işaretlemeleri istenilmiştir.

3.3. Verilerin Değerlendirilmesi ve Analizi

Araştırmada THH çalışanlarından elde edilen veriler, kantitatif analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Katılımcıların soru formlarında verdikleri cevapların satır yüzdeleri kendi içerisinde çözümlenmiş ve yorumlanmıştır.

4. BULGULAR

THH çalışanlarına, THH uygulamasına ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik olarak “Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Hakem Heyetlerinin Uygulamalarına İlişkin Görüşlerini Ölçmeye Yönelik Soru Formu” aracılığıyla 22 soru yöneltilmiştir.

Bu kapsamda, THH çalışanlarının; “tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemeler hakkındaki görüşleri”ni belirlemeye yönelik 4 soru, “tüketicilerin THH’ye başvuru sürecindeki davranışları ve karar alma sürecine katılımları”na ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik 4 soru, “THH’ye yapılan başvuruların değerlendirilme süreci”ne ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik 6 soru, “THH üyelerinin ve raportörlerin durumu”na ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik 6 soru ve

“THH’nin fiziksel koşulları ve eğitsel imkânları”na ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik 2 soru sorulmuş ve sonuçlar gruplar halinde verilmiştir.

Elde edilen veriler, kantitatif analiz yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Her sorunun satır yüzdeleri kendi içerisinde çözümlenmiş ve yorumlanmıştır.

4.1. Tüketici Şikâyetlerinin İncelenmesine İlişkin Tüketici Mevzuatında Yer Alan Düzenlemeler Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular

Bu bölümde, araştırmaya katılan THH çalışanlarına, tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemelere yönelik görüşleri sorulmuştur.

Bu çerçevede, ilk soruda THH çalışanlarının, tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin, delil, bilgi-belge toplama, tarafları dinleme, bilirkişi tayin etme gibi temel konularda, heyete mevzuatla verilen yetkilerin yeterli olup olmadığı konusunda görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir. Katılımcıların % 79,3’ünün tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin mevzuatta yer alan düzenlemeleri yetersiz bulduğu, % 20,7’sinin ise yeterli gördüğü saptanmıştır (Tablo 1).

İkinci soruda, THH çalışanlarına, tüketici şikâyetlerinin incelenmesi amacıyla, THH’lerin gerçek ve tüzel kişilerden bilgi ve belge talep etmesine ilişkin yetkiyi düzenleyen yasa hükmünün yeterli olup olmadığı sorulmuştur. Katılımcıların sadece % 27,6’sı söz konusu yasa hükmünü yeterli bulduğu yönünde görüş bildirirken, %72,4’ü yasa hükmünü yeterli bulmadığı yönünde görüş bildirmiştir (Tablo 1).

Bilindiği üzere, 6502 sayılı TKHK’nın 69’uncu ve THH Yönetmeliğinin 12’nci maddesine göre, THH’lerin gerçek ve tüzel kişiliklerden bilgi ve belge isteme yetkisi bulunmaktadır. Ancak yasa koyucu, THH’lerin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere herhangi bir yaptırım öngörmemiştir. Üçüncü soruda, bu durumun heyetin işleyişine olumsuz etkisinin olup olmadığı hususu, heyete bilgi ve belge isteme yetkisi veren düzenlemeyi yetersiz bulan katılımcılara (84 kişi) sorulmuştur. Katılımcıların % 83,3 gibi önemli bir bölümü, yasada heyetin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere yaptırım öngörülmemesinin heyetin işleyişini olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir (Tablo 1).

Son olarak, THH tarafından talep edilen bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere tüketici mevzuatında herhangi bir yaptırım bulunmaması hususunun heyetin işleyişini olumsuz etkilediğini belirtenlerin (70 kişi) %78,6’sı, bu durumun “heyetin talep ettiği bilgi-belgeyi tamamlaması”, %11,4’ü “heyetin mevzuatla belirtilen zamanda karar alması”, % 7,1’i “heyetin şikâyet konusu hakkında sağlıklı inceleme yapması” ve % 2,9’u “heyetin sağlıklı karar alması” konularında heyetin işleyişini olumsuz yönde etkilediğini belirtmişlerdir (Tablo 1/4).

Tablo 1: Tüketici Şikâyetlerinin İncelenmesine İlişkin Tüketici Mevzuatında Yer Alan Düzenlemeler Hakkında Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

		N	%
1	Tüketici şikâyetlerinin incelenmesine ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemeleri (delil toplama, tarafları dinleme, bilirkişi tayin etme vs.) yeterli bulma durumu		
	Evet	24	20,7
	Hayır	92	79,3
	Toplam	116	100,0
2	Tüketici şikâyetlerinin incelenmesi esnasında, THH’lere bilgi ve belge isteme yetkisi veren düzenlemeyi genel olarak yeterli bulma durumu		
	Evet	32	27,6
	Hayır	84	72,4
	Toplam	116	100,0
3	THH’nin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere ceza öngörülmemesinin heyetin işleyişini olumsuz etkileme durumu		
	Evet	70	83,3
	Hayır	14	16,7
	Toplam	84	100,0
4	Tüketici Hakem Heyetine bilgi ve belge vermeyenlere ceza öngörülmemiş olmasının, heyetin işleyişine olumsuz etki ettiği konular		
	Heyetin şikâyet konusu hakkında sağlıklı inceleme yapması	5	7,1
	Heyetin sağlıklı karar alması	2	2,9
	Heyetin talep ettiği bilgi-belgeyi tamamlaması	55	78,6
	Heyetin mevzuatla belirtilen zamanda karar alması	8	11,4
	Toplam	70	100,0

4.2. Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Sürecindeki Davranışları ve Karar Alma Sürecine Katılımlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular

Tüketiciler ile THH çalışanlarının etkileşimleri, tüketici şikâyetine ilişkin dilekçenin yazımından başlayarak, THH kararının tebliğ edildiği ana kadar devam etmektedir. Bu bölümde, araştırmaya katılan THH çalışanlarına, tüketicilerin söz konusu süreçteki davranışlarına ve karar alma sürecine katılımlarına ilişkin görüşleri sorulmuştur.

Bu çerçevede, ilk soruda, THH'ye ulaşan tüketici şikâyet dilekçelerinin, uyuşmazlık konusunu açıklamada yeterli olup olmadığı hususunda THH çalışanlarının görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir. Katılımcıların % 88,8'ine tekabül eden önemli bir çoğunluğunun, tüketici şikâyet dilekçelerini uyuşmazlık konusunu açıklama hususunda yeterli gördüğü belirlenmiştir (Tablo 2).

İkinci soruda, tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gereken evrakı (fiş, fatura, dekont, vs.) genel olarak eksiksiz sunup sunmadıkları sorulmuştur. Katılımcıların sadece %35,5'i tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gereken evrakı sundukları yönünde görüş bildirirken, %65,5'i -diğer bir ifade ile her üç katılımcıdan ikisi- tüketicilerin bu konuda eksikliğini olduğunu ifade etmişlerdir (Tablo 2).

Üçüncü soruda tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gereken evrakı sunmadığını belirten katılımcılara (76 kişi), eksik evrakla ilgili bilgi verildiğinde şikâyet sahibi tüketicilerin bu eksiklikleri tamamlayıp tamamlamadıkları sorulmuştur. Katılımcıların % 34,2'si tüketicilerin bildirim sonucunda eksik evrakı tamamladığını, % 65,8'i ise bildirimle rağmen tüketicilerin eksik evrakı tamamladığını belirtmiştir (Tablo 2/3).

Bu bölümde son olarak, THH çalışanlarına şikâyet sahibi tüketicilerin karar toplantılarına katılıp katılmadıkları sorulmuştur. THH çalışanlarının nerdeyse tamamına yakını (% 98,3) şikâyet sahibi tüketicilerin kendi şikâyet konularının görüşüldüğü ve karara bağlandığı THH toplantılarına katılmadıklarını belirtmişlerdir (Tablo 2).

Tablo 2: Tüketicilerin Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Sürecindeki Davranışları ve Karar Alma Sürecine Katılımlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

		N	%
1	Tüketicilerin şikâyet dilekçelerini şikâyet konusunu açıklama konusunda yeterli bulma durumu		
	Evet	103	88,8
	Hayır	13	11,2
	Toplam	116	100,0
2	Tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gereken evrakı (fiş, fatura, dekont vs.) eksiksiz sunma durumu		
	Evet	40	34,5
	Hayır	76	65,5
	Toplam	116	100,0
3	Tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte sunmaları gerekirken sunmadıkları eksik evrakı tamamlama durumu		
	Evet	26	34,2
	Hayır	50	65,8
	Toplam	76	100,0
4	Tüketicilerin şikâyet dilekçeleri görüşüldüğü ve karara bağlandığı toplantılara katılma durumu		
	Evet	2	1,7
	Hayır	114	98,3
	Toplam	116	100,0

4.3. Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların Değerlendirilme Sürecine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular

Bu bölümde, THH'lere yapılan tüketici şikâyetlerinin incelenmesi, toplantılarda görüşülüp tartışılması ve karara bağlanması süreçlerine ilişkin araştırmaya katılan THH çalışanlarının görüşleri sorulmuştur.

Bu çerçevede, ilk soruda, tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenip incelenemediği hususunda THH çalışanlarının görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir. Katılımcıların % 54,3'ü başvuruların yeterince incelenemediği, 45,7'si yeterince incelendiği değerlendirilmesinde bulunmuştur (Tablo 3).

İkinci soruda, tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenemediği görüşünde olan katılımcılara (63 kişi), tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenememesinin nedeni sorulmuştur. Katılımcıların; % 82,5'i "raportör sayısının yetersiz olması"nın; % 15,9'u "heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması"nın; % 1,6'sı

“mevzuatla verilen sürenin azlığı”nın tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenmemesine neden olduğunu belirtmişlerdir. Bununla birlikte katılımcılar, “şikâyet sahiplerinin eksik evrak ile müracaat etmeleri”ni tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenmemesinin sebebi olarak görmemektedirler (Tablo 3).

Bu bölümde üçüncü soruda, THH çalışanlarına tüketici şikâyetlerine ilişkin başvuruların mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılıp sonuçlandırılmadığı sorulmuştur. Katılımcıların % 48,3’ü THH’lerin tüketici şikâyetlerini mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırma konusunda başarılı olduğunu belirtirken, % 51,7’si THH’lerin bu konuda başarısız olduğunu ifade etmişlerdir (Tablo 3).

Dördüncü soruda, THH’lerin tüketici şikâyetlerini mevzuatla belirtilen süre içerisinde sonuçlandırma konusunda başarısız olduğu görüşünde olan katılımcılara (60 kişi), tüketici şikâyetlerinin süresi içerisinde sonuçlandırılmamasının nedeni sorulmuştur. Kendilerine soru yöneltilen katılımcıların % 81,7’si “raportör sayısının yetersiz olması”nı; % 15,0’ı “heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması”nı; % 3,3’ü “heyetin talep ettiği bilgi-belgenin zamanında verilmemesi”ni tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılmama nedeni olarak belirtmişlerdir. Bununla birlikte aynı katılımcılar, “şikâyet dilekçelerinin konuyu açıklamakta yetersiz olması” ve “şikâyet sahiplerinin eksik evrak ile müracaat etmeleri”ni tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılmamasının sebebi olarak görmemişlerdir (Tablo 3).

Beşinci soruda, THH çalışanlarına THH’lere intikal eden tüketici şikâyeti başvuru sayısının, heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olup olmadığı sorulmuştur. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (% 90,5’i) başvuru sayısının heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olduğunu belirtirken, çok az bir kısmı (% 9,5’i) heyete yapılan başvuru sayısının kapasiteye oranla fazla olmadığını ifade etmiştir (Tablo 3).

Bu bölümde, son olarak, THH çalışanlarına THH’de rutin toplantıların zamanında yapılıp yapılmadığı sorulmuştur. Katılımcıların neredeyse tamamına yakını (%98,3’ü) THH’lerde rutin toplantıların zamanında yapıldığını belirtmişlerdir (Tablo 3).

Tablo 3: Tüketici Hakem Heyetine Yapılan Başvuruların Değerlendirilme Sürecine İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

		N	%
1	Tüketici şikâyetlerinin yeterli düzeyde incelenme durumu		
	Evet	53	45,7
	Hayır	63	54,3
	Toplam	116	100,0
2	Tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenmemesinin nedeni olarak görülen konular		
	Mevzuatla verilen sürenin azlığı.	1	1,6
	Raportör sayısının yetersiz olması.	52	82,5
	Heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması.	10	15,9
	Şikâyet sahiplerinin eksik evrak ile müracaat etmeleri.	0	0,0
	Toplam	63	100,0
3	Tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılma durumu		
	Evet	56	48,3
	Hayır	60	51,7
	Toplam	116	100,0
4	Tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılmama nedenleri		
	Raportör sayısının yetersiz olması	49	81,7
	Heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması	9	15,0
	Heyetin talep ettiği bilgi-belgenin zamanında verilmemesi	2	3,3
	Şikâyet dilekçelerinin konuyu açıklamakta yetersiz olması	0	0,0
	Şikâyet sahiplerinin eksik evrak ile müracaat etmeleri	0	0,00
	Toplam	60	100,0
5	THH’ye yapılan tüketici şikâyeti başvuru sayısının heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olma durumu		
	Evet	105	90,5
	Hayır	11	9,5
	Toplam	116	100,0
6	THH rutin toplantılarının zamanında yapılma durumu		
	Evet	114	98,3
	Hayır	2	1,7
	Toplam	116	100,0

4.4. Tüketici Hakem Heyeti Üyelerinin ve Raportörlerinin Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular

Tüketici mevzuatına göre, THH'leri oluşturan asli unsurlar THH üyeleri ve raportörlerdir. Bu bölümde, THH'leri oluşturan üyelerin ve raportörlerin durumuna ilişkin THH çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur.

Bu çerçevede, ilk soruda, THH'lerde en önemli görevi yürüten kişi/kişilere ilişkin THH çalışanlarının görüşü sorulmuştur. Katılımcıların tamamı (%100,0) THH'lerde en önemli görevi raportörlerin yürüttüğünü belirtmişlerdir (Tablo 4).

İkinci soruda, katılımcılara, THH'lerde çalışan raportör sayısının yeterli olup olmadığı sorulmuş, katılımcıların %92,2'si raportör sayısının yetersiz olduğunu, % 7,8'i ise yeterli olduğunu belirtmiştir (Tablo 4).

Bu bölümde sorulan üçüncü soruda, THH çalışanlarına, başka birimlerde görevli diğer memurların "raportör olarak görevlendirilmesi" uygulamasının, THH raportörü ihtiyacının karşılanmasında başarılı bir uygulama olup olmadığı sorulmuştur. Katılımcıların % 44,8'i başka birimlerde görevli memurların THH raportörü olarak görevlendirme usulü ile çalıştırılması uygulamasını, raportör ihtiyacının karşılanması hususunda başarılı bir uygulama olarak görürken, katılımcıların % 55,2'si bu uygulamanın THH'lerde raportör ihtiyacının karşılanmasında başarısız bir uygulama olduğunu belirtmişlerdir (Tablo 4).

Raportörlerin durumuna ilişkin son olarak, THH çalışanlarına, raportörlerin tüketici hukuku bilgisinin yeterli olup olmadığı konusundaki görüşleri sorulmuştur. Katılımcıların sadece %29,3'ü raportörlerin tüketici hukuku konusundaki bilgisinin yeterli olduğunu değerlendirirken, % 70,7 gibi önemli bir kısmı raportörlerin tüketici hukuku bilgisinin yetersiz olduğunu değerlendirmiştir (Tablo 4).

Tablo 4: Tüketici Hakem Heyeti Raportörlerinin Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

		N	%
1	THH'de en önemli görevi yürüten kişi/kişiler		
	Raportör	116	100,0
	Başkan	0	0,0
	Üyeler	0	0,0
	Toplam	116	100,0
2	THH'de görev yapan raportör sayısını yeterli bulma durumu		
	Evet	9	7,8
	Hayır	107	92,2
	Toplam	116	100,0
3	Raportör ihtiyacını karşılamak amacıyla, başka birimlerde görevli diğer memurların THH Raportörü olarak görevlendirilmesi uygulamasını yeterli bulma durumu		
	Evet	52	44,8
	Hayır	64	55,2
	Toplam	116	100,0
4	THH raportörlerinin tüketici hukuku bilgisini yeterli bulma durumu		
	Evet	34	29,3
	Hayır	82	70,7
	Toplam	116	100,0

Bu bölümde raportörlerden sonra, THH üyelerinin durumuna ilişkin THH çalışanlarının görüşlerine başvurulmuştur.

Bu çerçevede, ilk soruda, THH çalışanlarına THH üyelerinin (avukat dışında) tüketici hukuku başta olmak üzere hukuk bilgisinin yeterli olup olmadığı konusundaki görüşleri sorulmuştur. Katılımcıların % 87,1'i avukat dışındaki THH üyelerinin hukuk bilgilerinin yeterli olmadığı yönünde görüş belirtmişlerdir (Tablo 5).

THH üyelerinin durumuna ilişkin ikinci soruda, THH çalışanlarına, THH üyeleri arasında yer alan esnaf ve sanatkârlar odasının veya ticaret odasının temsilcisi sıfatıyla görev yapan THH üyesi ile satıcı/sağlayıcının aynı odanın üyesi olmasının karar alma sürecinde sorun yaratıp yaratmadığına ilişkin görüşleri sorulmuştur. Katılımcıların % 50,9'u bu durumun karar alma sürecinde sorunlara neden olduğunu belirtirken, %49,1'i bu durumun sorun teşkil etmediğini ifade etmiştir (Tablo 5/2).

Tablo 5: Tüketici Hakem Heyeti Üyelerinin Durumuna İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

Sıra		N	%
1	THH üyelerinin (Avukat üye dışında) tüketici hukuku bilgisini yeterli bulma durumu		
	Evet	15	12,9
	Hayır	101	87,1
	Toplam	116	100,0
2	THH üyesi ile satıcı sağlayıcının aynı odanın üyesi olmalarının karar alma sürecinde sorunlara neden olma durumu		
	Evet	59	50,9
	Hayır	57	49,1
	Toplam	116	100,0

4.5. Tüketici Hakem Heyetinin Fiziksel Koşulları ve Eğitsel İmkânlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşlerine Ait Bulgular

Bu bölümde, THH çalışanlarının, THH'nin oda, bilgisayar, yazıcı, kırtasiye malzemesi, araç ve gereç gibi fiziksel koşullarına ve hizmet içi eğitim imkânlarına ilişkin görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Bu çerçevede, öncelikle THH çalışanlarına THH'nin sahip olduğu fiziksel imkânların yeterli olup olmadığı sorulmuştur. Katılımcıların % 95,7'si gibi neredeyse tamamına yakını THH'nin fiziksel imkânlarının yeterli olmadığını belirtirken, sadece % 4,3 gibi düşük bir oranı fiziksel imkânları yeterli bulduğunu ifade etmiştir (Tablo 6).

Daha önceki bölümde, THH raportörlerinin tüketici hukuku bilgisinin yeterli olmadığı saptanmıştır. Bu bölümde ise THH çalışanlarından, hizmet içi eğitimlerin yeterli olup olmadığı konusundaki görüşlerini belirtmeleri istenilmiştir. Katılımcıların % 94,8 gibi büyük bir çoğunluğu hizmet içi eğitimlerin yetersiz olduğunu belirtirken, sadece % 5,2'si hizmet içi eğitimleri yeterli bulduğunu beyan etmiştir (Tablo 6).

Tablo 6: Tüketici Hakem Heyetinin Fiziksel Koşulları ve Eğitsel İmkânlarına İlişkin Tüketici Hakem Heyeti Çalışanlarının Görüşleri

		N	%
1	THH'nin fiziksel koşullarını (oda, bilgisayar, yazıcı, kırtasiye malzemesi, araç ve gereç vb.) yeterli bulma durumu		
	Evet	5	4,3
	Hayır	111	95,7
	Toplam	116	100,0
2	THH'nin eğitsel imkânlarını (hizmet içi eğitim) yeterli bulma durumu		
	Evet	6	5,2
	Hayır	110	94,8
	Toplam	116	100,0

5. TARTIŞMA -SONUÇ VE ÖNERİLER

Heyetin inceleme yapmasına ilişkin tüketici mevzuatında yer alan düzenlemelerin THH çalışanlarınca yeterli bulunmadığı anlaşılmaktadır. Kanaatimizce THH'lere mevzuatla verilen yetkilerin yetersiz olması, THH'lerin tüketici sorunlarını çözümleyen bir yargılama birimi olarak görülmemesinden kaynaklanmaktadır. Oysa 6502 sayılı TKHK 68'nci maddesine göre, her yıl belirlenen parasal sınırın (2019 yılı için 8.480 TL) altındaki tüketici uyuşmazlıklarında THH'lerine başvuru zorunludur. Bu değer üzerindekiler için de, Tüketici Mahkemelerine başvuru zorunludur. Kanun, belirli bir değer altındaki uyuşmazlıklarda mahkeme yolunu kapatmış, bunun yerine öncelikle THH'lere başvurulmasını zorunlu kılmıştır¹. Dolayısıyla, THH'ler esas olarak, Tüketici Mahkemesinin yürüttüğü görevi yerine getirmektedirler. THH ile Tüketici Mahkemesinin yürüttüğü görev arasındaki fark, sadece parasal değerler açısından ortaya çıkmaktadır. THH uygulaması, Tüketici Mahkemelerinin görev yüklerinin azaltılması, tüketicilerin hızlı, kolay ve masrafsız olarak sorunlarını çözmeleri için oluşturulmuş bir mekanizmadır. Bu nedenle, THH'lerin tüketicilerin sorunlarını sağlıklı olarak çözmeleri için, tüketici şikâyetlerini incelemelerine yönelik mevzuat düzenlemelerinin, Tüketici Mahkemelerinin mevzuat düzenlemelerine paralel olması, diğer bir ifade ile THH'lerin Tüketici Mahkemelerinin sahip olduğu yetkilere sahip olması gerekmektedir.

Hal böyleyken, mevzuat düzenlemelerinde, THH'lerin Tüketici Mahkemeleri ile eşdeğer görev ifa ettikleri hususu göz ardı edilerek, THH'ler sadece yönetsel bir birim olarak görülmüştür. Bu nedenle, şikâyetleri

¹ Burada THH'lerine başvuran tüketicilerin bu yolu tükettikten sonra Tüketici Mahkemelerine gidebileceklerini hatırlatmakta fayda bulunmaktadır.

incelemeye yönelik mevzuat düzenlemelerinde getirilen yetkiler, yargı fonksiyonunu yerine getiren mahkemelere göre çok dar tutulmuştur.

Bu bakımdan, THH'lerinin sahip olduğu mevcut statülerinin ve tabii olduğu mevcut mevzuat düzenlemelerinin, THH'lerin tüketici şikâyetlerini incelemesi konusunda yeterli olamayacağı değerlendirilmektedir.

Bu konuya ilişkin olarak, uzun vadede THH'lerin statüsünün değiştirilerek Ticaret İl Müdürlükleri bünyesinden çıkarılması, bağımsız ve özerk bir yapıya kavuşturulması faydalı olacaktır. Ayrıca, THH'lerin çalışma usul ve esasları ile yargılama usullerinin, özel görevli aile, iş vb. mahkemelerde olduğu gibi özel bir Kanunla belirlenmesi ve heyetin sağlıklı ve hızlı bir inceleme yapmasını sağlayacak mevzuatın oluşturulmasının sistemin işleyişine olumlu katkı sağlayacağı söylenebilir.

Kısa ve orta vadede ise, mevcut yapının etkin bir şekilde inceleme yapmasını temin etmek üzere, tüketici şikâyetlerinin muhakeme edilmesinde 6100 sayılı Hukuk Muhakemeleri Kanununda yer alan delillerin toplanması, duruşma yapılması gibi inceleme yapılmasını kolaylaştırıcı yetkilerin THH'lerce kullanılmasını sağlayacak atıfların 6502 sayılı TKHK'ya eklenmesi yararlı olacaktır.

Bir diğer husus, THH'lerin bilgi ve belge isteme yetkisine ilişkin yasal düzenlemede ortaya çıkan eksikliklerdir. Bilindiği üzere, THH'lerin etkin bir şekilde inceleme yapmasına imkân sunmak amacıyla, 6502 sayılı TKHK'da, THH'lere gerçek ve tüzel kişilerden bilgi ve belge isteme yetkisi getirilmiştir. 4077 sayılı TKHK'da bulunmayan bu yetki, bu Kanuna istinaden çıkarılan THH Yönetmeliğinde bulunmaktaydı. Fakat yetkinin kanuni dayanaktan yoksun olması, hukuki sorunlara neden olmaktadır. Bu eksikliğin giderilmesi için 6502 sayılı TKHK'ya bu yetkiyi içeren bir hüküm konulmuş ve hukuki eksiklik giderilmiştir. Ancak, yapılan araştırmada, THH çalışanlarınca, THH'lerin gerçek ve tüzel kişilerden bilgi ve belge isteme yetkisini düzenleyen yasa hükmünün yeterli olmadığı, bunun nedeninin ise, yasada, heyetin talep ettiği bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere herhangi bir yaptırım öngörülmemesi olduğu belirtilmiştir.

Bununla birlikte, THH çalışanlarının görüşlerinden, 6502 sayılı TKHK'da THH tarafından talep edilen bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere herhangi bir yaptırım bulunmaması hususunun heyetin işleyişini olumsuz etkilediği; yasadaki bu eksikliğin –sırasıyla-, heyetin talep ettiği bilgi-belgeyi tamamlaması, heyetin mevzuatla belirtilen zamanda karar alması, heyetin şikâyet konusu hakkında sağlıklı inceleme yapması ve sağlıklı karar alması konularında heyetin işleyişinde olumsuzluklara neden olduğu belirlenmiştir.

Dolayısıyla, yasada THH tarafından talep edilen bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyenlere yaptırım bulunmamasının, THH'lerin etkin bir şekilde inceleme yapmasına imkân sunmak amacıyla getirilen bilgi-belge istemeye ilişkin yasa hükmünün işlevselliğini azalttığı ortaya çıkmaktadır.

Bu itibarla, 6502 sayılı TKHK'nın "Ceza hükümleri" başlıklı 77'nci maddesine, tüketici şikâyetlerinin incelenmesi amacıyla THH'ler tarafından talep edilen bilgi ve belgeyi hiç veya zamanında vermeyen gerçek ve tüzel kişilere orantılı bir ceza hükmünün konulmasının, yasanın daha işlevsel hale gelmesi ve THH'lerin işleyişi konularında olumlu katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Tüketicilerin THH'lere başvuru sürecindeki davranışları ve karar alma sürecine katılımlarına ilişkin THH çalışanlarından elde edilen verilere dayalı olarak, tüketicilerin, THH'lere gönderdikleri şikâyet dilekçelerinde uyuşmazlık konusunu açıklamada başarılı olduğu, yaşadıkları tüketici sorununu açık, anlaşılabilir ve doğru bir şekilde ifade edebildikleri söylenebilir. Bu durum tüketicilerin haklarını arama konusunda başarılı olduklarını göstermesi bakımından sevindirici bir gelişmedir.

Ancak, tüketicilerin şikâyet dilekçeleri ile birlikte THH'lerine sunmaları gereken evrakı (fiş, fatura vs.) eksik olarak sundukları ve tüketicilere eksik evrak ile ilgili bilgi verildiğinde genellikle eksiklikleri tamamlamadıkları, tüketicilerin bu eksikliklerin tamamlanması konusunda isteksiz davrandıkları, hatta tüketicilerin kendi şikâyet dilekçelerinin görüşüldüğü ve karara bağlandığı THH toplantılarına dahi katılmadıkları bulunmuştur.

Ticaret Bakanlığının idari faaliyet raporunda yer alan veriler göz önüne alındığında, THH'lere başvuru sayısı oldukça yüksektir. Dolayısıyla, heyette görev yapanların gerek başvuru sayısının fazlalığı gerekse personel sayısının yetersizliği nedeniyle bu eksiklikleri tamamlaması mümkün değildir. Bu eksikliklerin mutlaka tüketiciler tarafından zamanında tamamlanması ve THH çalışanlarının işlerini kolaylaştırması gerekmektedir. Bu eksikliklerin tüketicilere yapılan uyarılara rağmen tamamlanmaması tüketicilerin

yaşadıkları sorunun çözümü konusunda duyarsız oldukları kanaatini uyandırmaktadır. Sorunun çözümü konusunda istekli bir tüketicinin, kendisine yapılan ikaz üzerine, dilekçesindeki eksiklikleri makul bir süre içerisinde tamamlaması; hatta bu tüketicilerin, kendisine karar toplantısının tarihi bildirildiğinde bu toplantılara katılarak yaşadıkları sorunları bir de sözlü olarak açıklamaları beklenir.

Bilindiği üzere, 6502 sayılı TKHK'nın 68/2'nci maddesine göre, THH'ler kendilerine ulaşan başvuruları gereğini yapmak üzere kabul etmek zorundadırlar. Diğer bir ifade ile başvurunun eksik belge ile yapılması halinde de, tüketicinin şikâyet dilekçesinin kabul edilmesi THH çalışanları açısından kanuni zorunluluktur. Bu durumda, THH'lerin eksik evrakla yapılan başvuru için bir dosya oluşturması gerekmektedir. Tüketici şikâyetlerinin sağlıklı bir şekilde incelenebilmesi ve karara bağlanması için de, dilekçenin ekinde yer alan ve delil niteliğinde olan evraka ilişkin eksikliklerinin tamamlanması gerekmektedir. Bu durumda, zaten yoğun bir iş yükü altında görev yapan THH çalışanlarının iş yüklerine şikâyet dilekçelerinin ekindeki eksikliklerin giderilmesini takip etme görevi de eklenecektir. Ancak bu durum, sürdürülebilir bir uygulama olarak görülmemektedir. Şikâyet dilekçelerinin ekinde olması gereken evrakın bulunmaması ve makul süre verilmesine rağmen tüketici tarafından bu eksikliğin giderilmemesi durumunda, THH çalışanlarına, bu dilekçeleri incelemeye almama yetkisinin verilmesi gerektiği düşünülmektedir.

Bu itibarla, THH Yönetmeliğinin başvurunun kabulüne ilişkin 11'ci maddesine, "şikâyet dilekçesinde eksik bulunması veya dilekçenin eklerinin eksik olması durumunda tüketiciye makul bir süre verilmesi, bu sürenin sonunda eksikliklerin giderilmemesi halinde başvurunun şekil yönünden reddedilmesi" yönünde bir düzenleme yapılması yerinde bir uygulama olacaktır.

THH çalışanlarından elde edilen veriler ışığında, THH toplantılarında tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenemediği, bu durumun en önemli nedeninin, raportör sayısının yetersizliği olduğu saptanmıştır. Ayrıca, -sırasıyla- heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması ve mevzuatla verilen sürenin az olması hususlarının çok düşük oranda da olsa tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenememesinin nedeni olarak belirtildiği bulunmuştur.

Diğer yandan, rutin toplantıların zamanında yapılmasına rağmen, THH'lerin tüketici şikâyetlerini mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırmada çoğunlukla başarısız oldukları, bu durumun da en önemli nedeninin raportör sayısındaki yetersizlik olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca, -sırasıyla- heyetin kapasitesinin üzerinde başvuru olması ve heyetin talep ettiği bilgi-belgenin zamanında verilmemesi hususlarının çok düşük oranda da olsa tüketici şikâyetlerinin mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandırılmamasının nedeni olarak görüldüğü saptanmıştır.

Bununla birlikte, THH çalışanları, THH'lere yapılan başvuru sayısının heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olduğunu ifade etmişlerdir.

Bu sonuçlar birlikte değerlendirildiğinde, THH'lere yapılan başvuru sayısının heyetin çalışma kapasitesinin üzerinde olmasının, THH toplantılarında tüketici şikâyetlerinin yeterince incelenememesinin ve THH'lerin tüketici şikâyetlerini mevzuatla belirlenen süre içerisinde sonuçlandıramamasının temelinde, raportör sayısının yetersiz olmasının yer aldığı söylenebilir. Bu noktadan hareketle, THH'lerde görev yapan raportör sayısının artırılması halinde, raportör başına düşen iş yükünün azalacağı, bu durumda raportörlerin tüketici şikâyetlerini istenilen düzeyde inceleyebileceği, THH'lerde tüketici şikâyetlerinin bütün yönleriyle görüşülüp tartışılabileceği, tüketici şikâyetlerinin daha hızlı ve etkin bir biçimde heyetin gündemine geleceği ve mevzuatla öngörülen sürelerde sonuçlandırılmasının sağlanacağı düşünülmektedir. Kaldı ki, bu husus, THH'lerde rutin toplantıların zamanında yapıldığı yönündeki bulgu ile birlikte değerlendirildiğinde, THH'lerin tam kapasite çalışmalarına rağmen bu sorunların yaşandığı, dolayısıyla bu sorunları aşabilmesi için heyetin iş gücü kapasitesinin artırılması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Bu nedenle, THH'lerin işlerliğinin artırılmasını teminen, acilen ve öncelikle THH'lere yeterli sayıda raportör atamasının yapılması; bunun yanında, raportörlere yardımcı olmak ve sadece THH'lerin evrak işlerinde görev yapmak üzere yeterli sayıda memur istihdam edilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

Yapılan araştırmada elde edilen veriler, THH uygulamasında en önemli görevi raportörlerin yürüttüğünü, buna karşın THH'lerde görev yapan raportör sayısının yetersiz olduğunu ve raportörlük kadrosuna ivedilikle yeterli sayıda atama yapılması gerektiği gerçeğini açıkça ortaya koymaktadır.

Diğer taraftan, THH çalışanlarından, THH'lerde görev yapan raportörlerin tüketici hukuku bilgisinin yeterli düzeyde olmadığı yönünde görüş alınmıştır. Raportörler yürüttükleri görev itibarıyla tüketici mevzuatının uygulayıcısı konumundadırlar. Bunların tüketici mevzuatına ilişkin bilgi eksikliğinin olması, hukuki açıdan

telafisi güç sorunlara yol açacaktır. Bu durumda, raportörlerin tüketici hukuku eksikliği sorununun çözümlenmesi bir zorunluluktur.

Bu itibarla, bu sorunun çözümü için öncelikle raportörlerin seçimi konusunun sağlam bir zemine oturtulması gerektiği değerlendirilmektedir. Bunun için de, raportörlük mesleğine kabul ve atanma ile ilgili hususların yeniden düzenlenmesi gerektiği düşünülmektedir. Şöyle ki;

THH Raportörleri Yönetmeliğinin 5'inci maddesinde, Raportör olarak atanmak için, “üniversitelerin en az 4 yıllık öğretim veren hukuk, siyaset bilimleri, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakülteleri ile adalet meslek yüksekokulu, yüksek okulların adalet, bankacılık ve sigortacılık programları, adalet ön lisans programı ile en az 2 yıllık yüksek okulların Ticaret Bakanlığınca sınav ilanında belirtilen bölümlerinden mezun olma” şartı getirmiştir. Ayrıca, bu maddenin hemen devamındaki 6'ncı maddede, raportör sayısının yeterli olmadığı yerlerde -hukuk bilgisine sahip olsun olmasın- illerde Ticaret Müdürlüğü, ilçelerde kaymakamlık bünyesinde çalışan, asgari lise ve dengi okul mezunu personelin raportör olarak görevlendirilmesinin yolu açılmıştır.

Birinci sırada belirtmek gerekir ki, raportör olarak atanacakların niteliklerini belirleyen yönetmelik maddesinde, raportör olarak atanacak personelin eğitim düzeylerine ilişkin kriterler sayılırken, önce üniversitelerin 4 yıllık hukuk, siyaset bilimleri, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakültelerinin sayılması, ardından meslek yüksek okulları veya 2 yıllık yüksek okulların uzak-yakın ilgisi nedeniyle bazı programlarının sayılması, hemen bunun ardından 2 yıllık yüksekokullardan Ticaret Bakanlığının sınav ilanında belirteceği herhangi bir bölümden mezun olmanın yeterli olacağı şeklinde bir düzenlemeye gidilmesinin doğru bir yaklaşım olmadığı değerlendirilmektedir. Elbette bu durum, raportör kadrosuna atanmak için hukuk, siyaset bilimleri, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakültelerinden mezun isteklilerin bulunmasında yaşanacak güçlüklerle açıklanabilir. Ancak yönetmelik maddesinde benimsenen bu yaklaşım bir öğrenim kriteri belirlemekten uzaktır ve raportörlük mesleğinin gelişimini olumsuz etkilemektedir.

Bununla birlikte, THH Raportörleri Yönetmeliğinin 5'nci maddesinde raportör olarak atanabilmek için öğrenim kriterleri olarak belirlenen fakültelerin tüm bölümlerinden mezun olanların aynı kategoride değerlendirilmesi de doğru bir yaklaşım olarak görülmemektedir. Zira yönetmelikte sayılan 4 yıllık fakülteler genel itibarıyla THH'ler ve tüketici mevzuatı konusunda öğretim yapılmayan uluslararası ilişkiler, kamu yönetimi, maliye, iktisat, ekonometri vs. bölümlerden oluşmaktadır. Yönetmelikte sayılan fakültelerin içerisinde sadece İktisadi ve İdari Bilimler fakülteleri bünyesinde bulunan Aile ve Tüketici Bilimleri bölümü tüketici hukuku konusunda dersleri içeren 4 yıllık öğretim vermektedir. Ayrıca söz konusu bölüm öğrencilerine eğitim sürecinde THH'lerde staj yaptırmaktadır. Dolayısıyla bu bölüm mezunlarının diğer bölüm mezunlarından farklı olarak THH'lere ilişkin teorik ve pratik bilgileri mevcuttur.

Bu itibarla, “üniversitelerin en az 4 yıllık öğretim veren hukuk, siyaset bilimleri, iktisat, işletme, iktisadi ve idari bilimler fakülteleri” gibi genel bir ifade yerine, yönetmelikte tüketici hukuku alanında öğrenim veren yahut en azından genel olarak hukuk öğrenimi veren bölümlerin yönetmelik maddesinde sayılmasının daha doğru bir yaklaşım olacağı düşünülmektedir.

Bu bağlamda, yönetmelikte raportör olarak atanabileceklere ilişkin öğrenim kriteri sayılırken Aile ve Tüketici Bilimleri bölümünden mezun olanlara ayrı bir yer verilmesinin ve raportör olarak atamada öncelikle tercih edilmesinin yerinde olacağı değerlendirilmektedir.

İkinci olarak, THH Raportörleri Yönetmeliğinin 6'ncı maddesinde getirilen düzenleme, tüketici hukuku bilgisine sahip olmayan -lise mezunu- memurların “raportör olarak görevlendirilmesine” imkan tanımaktadır. Oysa THH Raportörlüğü mesleğini icra edenler, tüketici hukukunun uygulayıcısı konumundadır. Yürüttükleri görevler göz önüne alındığında raportörler, hukuki hata yapılmasının tolere edilebileceği bir konumda değildirler. Ayrıca, yapılan araştırma göstermektedir ki, başka birimlerde görevli diğer memurların “raportör olarak görevlendirilmesi” uygulaması başarılı bir uygulama değildir. Bu durumun, memurların asli görevlerinin yanında, kendilerine ek olarak verilen THH raportörlüğü görevini bir angarya olarak görmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Memurların THH raportörlüğü görevini asli görevlerinden arta kalan zamanlarda -belki de dinlenme zamanı olarak düşündükleri bir aralıkta- yürüttükleri, bu nedenle raportörlük görevini özensiz bir şekilde yaptıkları, sonuç olarak diğer memurların “raportör olarak görevlendirilmesi” uygulamasının başarısız bir uygulama olmasına neden olduğu söylenebilir.

Dolayısıyla, başka birimlerde görevli memurların “raportör olarak görevlendirilmesi” uygulamasına son verilmesinin, bunun yerine bütçe imkânları çerçevesinde raportörlük için yeterli sayıda kadro açılması, açılan kadrolara da tüketici hukuku konusunda öğrenim görmüş kimselerin atanması doğru bir uygulama olacaktır.

Bununla birlikte, THH'lere raportör ataması tamamlanana kadar yapılacak görevlendirmeler için, en azından THH Raportörleri Yönetmeliğinin 7'nci maddesinin son fıkrasına “raportör olarak görevlendirilenlere başka bir görev verilemeyeceği” hususunda bir ekleme yapılmasının yerinde olacağı düşünülmektedir.

Diğer yandan, THH üyelerinin durumuna ilişkin yapılan araştırmada, THH üyelerinin (avukat hariç) hukuk alanında bilgi eksikliği olduğu saptanmıştır. Bilindiği üzere, THH'lerde hukuk eğitimi alan tek üye avukat üyedir. Bunun dışındaki üyelerin hukuk eğitimi almış olması durumu oldukça zayıf bir istisnadır. Oysa THH'ler şikâyet dilekçesinin incelenmesi safhasından başlayarak kararların tebliğine kadar uzanan süreçteki iş ve işlemleri yürütmektedirler. Bu süreçte gerçekleştirilen iş ve işlemler hukuki işlemler olup yapılan her işlem hukuk alanında bir sonuç doğurmaktadır. Dolayısıyla, heyet üyelerinin yapacakları hukuki hatalar ciddi yanlışlıklara ve hak kayıplarına sebebiyet verebilir ve THH incelemelerinin ve kararlarının tartışılmasına neden olabilir. Dolayısıyla, THH'lerin hukuki hata yapmalarını önleyici tedbirlerin alınması zaruridir.

Bu itibarla, THH toplantılarının avukat üye olmadan yapılamaması ve karar alınamaması hususunda 6502 sayılı Kanuna madde eklenmesinin sorunu çözeceği düşünülmektedir.

Ayrıca, üyelerin hukuk bilgisinin yeterli seviyeye ulaşmasını teminen, THH üyeliklerine doğrudan atama yapılmaması, önce üyelikler için adayların belirlenmesi, ardından aday üyelerin tüketici hukuku başta olmak üzere gerekli hukuki eğitime tabi tutulması, eğitim sonrasında başarı gösterenlerin heyet üyeliği görevine atanması, başarılı olamayanların yerine temsilci görevlendiren kurum veya kuruluşun başka bir temsilciyi görevlendirmesinin ve aynı eğitim ve başarı prosedürünün bu temsilciye de uygulanmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Yine yapılan araştırmada elde edilen bir veri, esnaf/tacir olan THH üyesinin, tüketici şikâyetine konu olayın taraflarından satıcı/sağlayıcı ile aynı odanın mensubu olması durumunun düşük oranda da olsa THH uygulamasında soruna yol açabileceğine işaret etmektedir.

THH'lerin esnaf/tacir olan üyesinin şikâyete konu satıcı/sağlayıcı ile meslektaş olması ve aynı meslek kuruluşuna üye olması, bu kişilerin birbirlerini önceden tanıyor olmalarına ve THH'nin esnaf/tacir üyesinin şikâyet konusunu değerlendirme ve karara bağlama konusunda objektifliğini yitirmesine sebep olma ihtimali mevcuttur.

Bu itibarla, THH Yönetmeliğinin 17'nci maddesine ekleme yapılarak, heyetin esnaf/tacir üyesi ile tüketici uyumsuzluğuna konu satıcı/sağlayıcının aynı meslek kuruluşunun mensubu olmaları durumunda, THH üyesi esnaf/tacirin söz konusu uyumsuzluğun görüşüldüğü ve karara bağlandığı toplantılardan çekilmesi sağlanmalıdır.

Yapılan araştırmada, THH'lerin fiziksel koşullarının (oda, bilgisayar, yazıcı, kırtasiye malzemesi, araç ve gereç vb.) THH çalışanları tarafından yeterli bulunmadığı saptanmıştır. THH'ler tüketici şikâyetlerini görüşmek ve karara bağlamak için inceleme, yazışma ve toplantı yapmak durumundadır. Bunun için müstakil bir odaya, yazışmalar için kâğıt, bilgisayar, yazıcı, toner gibi kırtasiye malzemelerine ihtiyaç duymaktadır. Bu fiziksel koşullar sağlanmadan heyetin çalışması etkin ve verimli olamayacaktır. Örneğin THH'lerin toplantılarını yapacakları müstakil bir odanın bulunmaması halinde, tüketici şikâyetlerini gürültülü ve ilgisiz kişilerin bulunduğu bir ortamda bir araya gelip tartışmalarının ve karara varmalarının sağlıklı olmayacağı düşünülmektedir. Yahut bilgisayar ve yazıcı gibi ekipmanlarının olmaması halinde sayısı yüz binlerle ifade edilebilecek tüketici şikâyetlerine ilişkin yazışmaları sağlıklı bir şekilde yapmaları mümkün görülmemektedir.

Bu nedenle, THH'lerin fiziksel koşullarının düzeltilmesi gerektiği düşünülmektedir. Ancak, fiziksel koşulların düzeltilmesi maddi imkânlarla bağlıdır. Bilindiği üzere THH'lerin giderleri 6502 sayılı TKHK'ya göre Ticaret Bakanlığının bütçesine konulan ödenekten karşılanmaktadır. Ancak bu ödeneğin yeterli olmadığı, bu nedenle THH'lerin fiziksel koşullarının yetersiz kaldığı ortaya çıkmaktadır.

Bu konunun çözümlenebilmesi için Ticaret Bakanlığının bütçesindeki THH payının, bir defaya mahsus olmak üzere, en azından her THH için sadece THH hizmetlerinde kullanılmak üzere bir odanın tahsis

edilmesine ve bu odanın tefriş edilmesine imkân sağlayacak ölçüde artırılması gerektiği değerlendirilmektedir.

Diğer taraftan, yapılan araştırmada, THH raportörlerine verilen hizmet içi eğitimin yetersiz olduğu bulunmuştur. Bilindiği üzere THH Raportörleri Yönetmeliğinin 10 ilâ 12'nci maddeleri gereği, raportörlük görevini yürütenler hizmet içi ve mesleki temel eğitim konularında eğitime tabi tutulmaktadırlar. Raportörlerin yürüttükleri işlerin hukuk alanında sonuç doğuran işlemler olduğu, bu işlemlerin hukuka uygun olmaması durumunda telafisi zor zararların oluşacağı konusu daha önceki bölümde izah edilmişti. Bu nedenle, raportörlerin eğitimleri üzerinde ciddiyle durulması gerektiği tartışmasız bir gerçektir.

Bu itibarla, raportörlere verilecek eğitimlerin Ticaret Bakanlığınca ciddi bir şekilde takip edilmesi gerekmektedir. Bu amaçla, her yıl en az bir defa tüketici mevzuatı konusunda raportörlerin eğitime alınması; her yıl ülke genelinde görev yapan raportörlerin katıldığı toplantı, seminer, kongre gibi etkinliklerin düzenlenmesi ve bu toplantılarda raportörlerin tecrübelerini birbirlerine aktarmasının sağlanması önerilmektedir.

Ayrıca, Ticaret Bakanlığınca, tüketici mevzuatı, THH uygulamaları, sıklıkla karşılaşılan tüketici şikâyetleri ve ihtilaflı olduğu düşünülen konularla ilgili uygulamada birliği sağlayacak görüşler oluşturulması ve bu görüşlerinin raportörlere resmi yazı ile duyurulması sorunun çözümüne katkı sağlayacaktır.

Bunlara ek olarak, Ticaret Bakanlığınca, tüm THH, Tüketici Mahkemesi ve tüketiciyi ilgilendiren Yargıtay kararlarının TUBİS ortamında raportörlerle paylaşılmasını sağlayacak bilgi ağının oluşturulması tavsiye edilmektedir. Bu yolla, raportörlerin, kendilerine intikal eden tüketici şikâyetlerine benzer nitelikteki konularla ilgili diğer THH'lerin ve mahkemelerin aldıkları kararları inceleme imkânına sahip olmaları; diğer taraftan daha önce karşılaşmadıkları tüketici şikâyetleri hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanacaktır.

Eğitim her meslek grubu için olduğu kadar raportörlük mesleği açısından da önemlidir. Ancak bilindiği üzere, raportörlere ilişkin eğitimler, raportörler göreve başladıktan sonra ve THH'lerde işleri yürüttüğü sırada verilmektedir. Doğal olarak bu durum, raportörün henüz hazır olmadan heyetin iş ve işlemlerini yürütmesine, bilgi ve tecrübe sahibi olmadığı bir konuda sorumluluk almasına neden olmaktadır.

Bu nedenle, raportörlük mesleğine atanacak kişilerin diğer kariyer mesleklere atamalarda uygulanan usule paralel olarak sınavla seçilmesi, bu sınavı geçenlerin önce raportör yardımcılığı kadrosuna atanması, mesleki temel eğitimin yardımcılık döneminde verilmesi, temel eğitim sonucunda başarılı olanların raportörlük görevine atanması prosedürünün izlenmesinin faydalı olacağı söylenebilir. Bu yolla, hem eğitim ciddi bir şekilde verilebilecek hem de raportörler göreve başlamadan gerekli bilgi donanımına sahip olacaklardır.

KAYNAKÇA

- Aydoğdu, M. (2013). 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış: Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım ve Bu Konudaki Önerilerimiz. Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 15 (2), 1-62.
- Aydoğdu, M. (2015). Tüketici Hukuku Dersleri, Ankara: Adalet Yayınevi
- Çiçek, H., Cantürk, N., Bozova, S. (2015). Tüketici Hakem Heyetlerinin Türkiye'deki İşlerliği: Burdur İli Örneği. Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(4), 29-51.
- Fidan, H. (2003). Sosyal Yapı Açısından Ülkemizde Tüketici Haklarının Tarihi Gelişimi. Standart Ekonomik ve Teknik Dergi, 42(504), 77-80.
- Güler O. (2007). Tüketicinin Korunmasında Avrupa Birliği Müktesebatının Neresindeyiz? Tüketici Yazıları (I).(Ed: Müberra Babaoğul, Arzu Şener). Hacettepe Üniversitesi Tüketici Pazar Araştırma Danışma Test ve Eğitim Merkezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Basımevi.
- Özel, Ç. (1998). Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları.
- Ticaret Bakanlığı. (Haziran 2019). T.C. Ticaret Bakanlığı 2018 Yılı İdare Faaliyet Raporu: Erişim adresi: <https://ticaret.gov.tr/data/5d00e40113b8760fa4ee54f6/Ticaret%20Bakanligi%202018%20Yili%20idare%20faaliyet%20raporu.pdf>

Tok, H. (2007). Avrupa Birliği Sürecinde Türkiye'nin Tüketici Haklarının Deđerlendirilmesine ve İyileştirilmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.

Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliđi (2014). T.C. Resmi Gazete, 29188, 27 Kasım 2014.

Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliđi (2014). T.C. Resmi Gazete, 29188, 27 Kasım 2014.

4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (1995). T.C. Resmi Gazete, 22221, 08 Mart 1995.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun. (2013). T.C. Resmi Gazete, 28835, 28 Kasım 2013.