

**T.C.  
MILLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

## **AİLE VE TÜKETİCİ HİZMETLERİ**

**TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ  
341TP0045**

**Ankara, 2011**

- 
- Bu modül, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
  - Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
  - PARA İLE SATILMAZ.

# İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER.....	i
AÇIKLAMALAR .....	ii
GİRİŞ .....	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1 .....	3
1. TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ .....	3
1.1. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amaçları .....	4
1.2. Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin Üyeleri ve Görevleri .....	6
1.3. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörünün Görev ve Sorumlulukları .....	8
UYGULAMA FAALİYETİ.....	10
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	11
ÖĞRENME FAALİYETİ-2 .....	13
2. TÜKETİCİ MAHKEMELERİ.....	13
2.1. Başvuru Süreci .....	14
2.1.1. Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin Çalışma Usul ve Esasları .....	14
2.2. Tüketici Mahkemelerinin İşleyişi.....	23
UYGULAMA FAALİYETİ.....	24
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME.....	24
MODÜL DEĞERLENDİRME .....	24
CEVAP ANAHTARLARI.....	24
ÖNERİLEN KAYNAKLAR.....	24
KAYNAKÇA .....	24

# AÇIKLAMALAR

<b>KOD</b>	<b>341TP0045</b>
<b>ALAN</b>	<b>Aile ve Tüketici Hizmetleri</b>
<b>DAL/MESLEK</b>	<b>Tüketici Hizmetleri</b>
<b>MODÜLÜN ADI</b>	<b>Tüketici Sorunları Hakem Heyeti</b>
<b>MODÜLÜN TANIMI</b>	Tüketici sorunları hakem heyetlerine gelen şikâyet işlemlerinin yürütülmesini inceleyerek öğrenilmesini sağlayan öğrenme materyalidir.
<b>SÜRE</b>	40/24
<b>ÖN KOŞUL</b>	
<b>YETERLİK</b>	Tüketici sorunları hakem heyetlerine gelen şikâyet işlemlerini yürütmek
<b>MODÜLÜN AMACI</b>	<b>Genel Amaç</b> Tüketici sorunları hakem heyetlerine gelen şikâyet işlemlerini yürütebileceksiniz. <b>Amaçlar</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulma amaçlarını araştırabileceksiniz.</li><li>2. Tüketici sorunları hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerinin çalışma usul ve esaslarını inceleyebileceksiniz.</li></ol>
<b>EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI</b>	<b>Ortam:</b> Sınıf, atölye, öğrencinin bireysel ya da grup hâlinde çalışabileceği ortamlar <b>Donanım:</b> Bilgisayar donanımı, televizyon, VCD, DVD, tepegöz, projeksiyon
<b>ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME</b>	Modül içinde yer alan her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz. Öğretmen modül sonunda ölçme aracı (çoktan seçmeli test, doğru-yanlış testi, boşluk doldurma vb.) kullanarak modül uygulamaları ile kazandığınız bilgi ve becerileri ölçerek sizi değerlendirecektir.

# GİRİŞ

## Sevgili Öğrenci,

Tüketim faaliyeti insanlığın doğuşu ile başlamıştır. Önceleri kendisi hem üreten hem de tüketen tüketicinin korunması gereği pek hissedilmemiş ancak toplumda zaman içinde rollerin ayrılması, üreticilerin özellikle ekonomik yönden güçlenmesi ve kısa sürede örgütlenmeye başlaması nedeni ile tüketiciler giderek mağdur olmuş ve tüketicinin korunması kavramı gelişmeye başlamıştır.

Tüketici; ekonomik, sosyal ve kültürel gereksinmelerini karşılayabilmek için nihai bir mal ve hizmeti satın alıp kullanan ya da kendi kendine üretilip kendisi kullanan ve hiçbir mübadeleye sokmayan her kişi, kurum ve aile olarak tanımlanmaktadır. Tüketiciler, mal ve hizmet edinimleri sırasında üreticilere göre çoğunlukla ekonomik güç, bilgi ve tecrübe bakımından zayıf konumda olduklarından gelişen üretimle birlikte korumasız kalmışlardır. Bu durum tüketici hareketi akımının doğuşunu, tüketici hareketi ise tüketicinin korunması konusunda düzenli çalışmaların ortaya çıkmasını sağlamıştır.

Tüketicinin yasal haklarının korunması, hakkını aramasının sağlanması, dürüst olmayan uygulamalar sonucunda tüketicinin uğradığı maddi ve manevi zararların karşılanması için ülkemizde de bazı düzenlemeler yapılmıştır.

Tüketici ile satıcı ve sağlayıcı arasında çıkan uyuşmazlıkların daha az masrafla ve daha hızlı ve kolay yoldan çözümlenmek amacıyla tüketici mahkemeleri, alternatif çözüm yollarına ilk örnek teşkil eden tüketici sorunları hakem heyetleri oluşturulmuştur.

Sonuç olarak her bireyin tüketici olduğunu düşünürsek tüketim alanında kendimizi koruyabilmemiz, geliştirebilmemiz ve en önemlisi bilinçli olabilmemiz için haklarımızı öğrenmemiz gerekmektedir.



# ÖĞRENME FAALİYETİ-1

## AMAÇ

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulma amaçlarını araştırabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kurulma amaçlarını araştırınız.
- Tüketici sorunları hakem heyetinin üyeleri ve görevleri hakkında bilgi toplayınız.
- Tüketici sorunları hakem heyetinde rapor yazıcının (raportörün) görevleri ve görev alanları nelerdir? Araştırınız.
- Elde ettiğiniz bilgileri dosyalayınız.

## 1. TÜKETİCİ SORUNLARI HAKEM HEYETİ

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da getirilen en önemli oluşumlardan birisi "tüketici sorunları hakem heyetleri"dir. Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacı ile 850 ilçe ve 81 il olmak üzere toplam 931 yerde tüketici sorunları hakem heyeti kurulmuştur. Hakem heyetleri, ilçelerde kaymakamlıklar bünyesinde, illerde ise sanayi ve ticaret il müdürlüklerinde görevlerini yürütmektedir.



Resim 1.1: Tüketici, hakkını bilen ve haklarına sahip çıkan kişi

## 1.1. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Kuruluş Amaçları

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 1. maddesinde kanunun amacının; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemek olduğu belirtilmektedir. Ancak genel yargı düzeni içinde sağlanacak koruma, yargının hızla işlememesi, masraflı olması ve tüketiciler için kolay başvurunun sağlanamaması, tüketicinin yeterli hukuki bilgiye sahip olmaması sebebi ile yetersiz kalmakta, tüketiciler haklarını fiilen kullanamamaktadır. Tüm bu sakıncaları bertaraf edebilmek gayesi ile satıcı ve sağlayıcı arasında çıkan uyuşmazlıkları daha az masrafla daha hızlı ve daha kolay yoldan çözümlenmek amacıyla pek çok Avrupa ülkesinden önce 4077 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"u ile alternatif çözüm yollarına ilk örnek teşkil eden "tüketici sorunları hakem heyetleri" oluşturulmuştur.



**Resim 1.2: Tüketicinin haklarını gereği gibi koruyabilmesi**

Tüketiciler ile satıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlenmek ve tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürebilecek kararları almak üzere il ve ilçe merkezlerinde tüketici sorunları hakem heyetleri kurulmuştur.

İl hakem heyetleri il merkezi sınırları içinde, ilçe hakem heyetleri ise il sınırları içinde görevli ve yetkilidir. Başvurular, tüketicinin mal veya hizmeti satın aldığı veya tüketicinin ikametgâhının bulunduğu yerdeki tüketici sorunları hakem heyetine yapılır. Hakem heyetleri, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 22/IV maddesi gereği, uyuşmazlık konusu şeyin miktarı veya değeri göz önünde bulundurulmaksızın 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 25. maddesinde cezai yaptırıma bağlanmış hususlar dışında kalan tüm uyuşmazlıklarda görevli ve yetkili kılınmıştır.

Satın alınan ve şikâyet konusu olan mal ya da hizmetin değeri 1 Ocak 2010'dan itibaren 938,75 TL'nin altında ise sorunun çözümü için tüketici sorunları hakem heyetine başvurulması zorunludur. Bu durumda, hakem heyetlerinin aldığı karar bağlayıcıdır. Değeri 938,75 TL ve üzerindeki uyuşmazlıklarda tüketici sorunları hakem heyetlerinin verecekleri kararlar, tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilir. Kararların bağlayıcı ve delil



olacağına ilişkin parasal sınırlar her yıl Ekim ayı sonunda Devlet İstatistik Enstitüsü'nün toptan eşya fiyatları endeksinde meydana gelen yıllık ortalama fiyat artışı oranında artar. Bu durum, bakanlıkça her yıl Aralık ayı içinde Resmî Gazete'de ilan edilir.



**Resim 1.3: Aldatıcı ve yanıltıcı reklam ve ilanlara inanmayan bilinçli tüketici**

Hakem heyetinin tüketicinin lehine verdiği karara satıcı veya sağlayıcının uymaması durumunda icra müdürlüğüne müracaat edilebilir. Hakem heyeti kararı aleyhe çıktıysa 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edilebilir. İtirazı görüşen tüketici mahkemesinin kararı kesindir.



**Resim 1.4: "15 Mart Dünya Tüketici Günü"**

15

Şikâyet konusu olan hizmetin değeri 938,75 TL'nin üstünde ve 2.450,60 TL'nin altında ise hakem heyetlerine şahsen başvurulabileceği gibi tüketici mahkemelerine de başvurulabilir. Ancak bu durumda hakem heyetlerinin kararı delil niteliğinde olup bağlayıcı değildir. Davacının haklı olması durumunda dava edilen tarafın heyet kararına uymaması hâlinde tüketici mahkemesine başvurulması gerekmektedir. Bu durumda, hakem heyetlerinin aldığı karar bağlayıcıdır.



Resim 1.5: Tüketicileri koruyan 4077sayılı Kanunun

## 1.2. Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin Üyeleri ve Görevleri

Bakanlıkça büyükşehir statüsünde bulunan illerde ve ayrıca ihtiyaç hâlinde diğer il ve ilçelerde il müdürlüklerinin görüşü alınarak birden fazla hakem heyeti kurulabilir.

Hakem heyetleri, başkan dâhil 5 üyeden oluşur. Heyetin başkanlığı illerde sanayi ve ticaret il müdürü veya görevlendireceği bir memur, ilçelerde kaymakam ya da görevlendireceği bir memur tarafından yürütülür.

Diğer üyeler;

- Belediye başkanının görevlendireceği uzman bir personel,
- Baronun mensupları arasından görevlendireceği bir avukat,
- Tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üye,
- Satıcının tacir olduğu uyuşmazlıklarda, ticaret ve sanayi odasının ya da bunların ayrı ayrı örgütlendiği yerlerde ticaret odasının; satıcının esnaf ve sanatkâr olduğu uyuşmazlıklarda, illerde esnaf ve sanatkârlar odalarının görevlendireceği bir üyedir.



**Resim 1.6: 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun**

Hakem heyetlerinin oluşumunun sağlanamadığı yerlerde, noksan üyelükler başkanın belirlenecek üye sayısını yazılı olarak bildirmesi üzerine belediye meclislerince reysen doldurulur. Bu üyelerin isimleri yapılacak ilk toplantıda belirlenerek başkana bildirilir.

Hakem heyetinin kuruluşu sırasında tüketici örgütü bulunmayan il veya ilçede tüketici örgütlerinden birinin sonradan kurulması hâlinde, belediye meclisi tarafından tespit edilen üyenin görevi sona erer ve yerine tüketici örgütü temsilcisi görev alır. Buna ilişkin işlemler, hakem heyeti başkanınca yürütülür.

Birden fazla tüketici örgütü söz konusu olması hâlinde, her il ya da ilçede faaliyet gösteren tüketici örgütleri, kendi aralarından yapacakları seçimle temsilcisini belirler. İllerde sanayi ve ticaret il müdürlüğüne, ilçelerde kaymakamlığa bildirilir. Başkan dışındaki üyelerin görev süresi iki yıldır. Görev süresi sona eren kişinin üyeliği, yerine görevlendirilen kişi görev başlayıncaya kadar devam eder.

İllerde sanayi ve ticaret il müdürlükleri, ilçelerde kaymakamlar il veya ilçe hakem heyetleri başkanı olarak görevlendirdikleri memurları değiştirebilir. Geçici görev, izin, hastalık ve benzeri nedenlerle il veya ilçe hakem heyeti başkanının hakem heyeti toplantılarına katılamaması durumunda illerde il müdürü, ilçelerde kaymakam tarafından il müdürlüğü ve kaymakamlık personeli arasından geçici görevlendirme yapılır.

İstifa, ölüm, altı aydan fazla sürekli hastalık ve diğer nedenlerle görevi sona erenlerin yerine bu maddenin iki ve üçüncü fıkrâ hükümlerine göre yeni üye görevlendirilir.

Bu suretle boşalan üyelükler için görevlendirilenler, yerine atandığı kişinin kalan süresini tamamlar.



Resim 1.6: Hakların bilinmesi ve korunması

### 1.3. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Raportörünün Görev ve Sorumlulukları

İllerde il müdürü tarafından il müdürlüğü personeli arasından, ilçelerde kaymakam tarafından ilçede görevli devlet memurları arasından en az bir asil bir yedek raportör görevlendirilir. Raportörün yüksek öğrenim görmüş olması esastır. Yüksek öğrenim görmüş kişinin bulunmaması hâlinde lise veya denkliği Millî Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş kişiler arasından görevlendirilir.

Raportör, hakem heyetinin çalışmalarına ve kararlarına esas olacak;

- Dosya ve raporu hazırlamak,
- Toplantı gündemini düzenlemek,
- Toplantılarda hazır bulunmak,
- Toplantı tutanaklarını tutmak, karar defterine kaydetmek,
- Evrak ve arşiv işlerini yürütmek,
- Başkanın ve hakem heyetinin uygun gördüğü diğer işleri yapmak ile görevlidir (Toplantılarda raportörün oy hakkı yoktur.).



**Resim 1.7: Ülkemizin ve çocuklarımızın geleceğinin bilinçli olmaya ve hakları aramaya bağılı olması**

## UYGULAMA FAALİYETİ

Bulduğunuz il/ilçelerdeki hakem heyetleri başkanı ile bir röportaj hazırlayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Heyet başkanı ile görüşmek üzere uygun zamanı belirleyiniz.	➤ Heyet başkanı ile görüşerek randevu alabilirsiniz.
➤ Röportajın süresini belirleyiniz.	➤ Heyet başkanının verdiği randevu saatini göz önüne alarak sürenizi belirleyebilirsiniz.
➤ En çok karşılaşılan sorunların neler olduğunu araştırınız.	➤ İnternet teknolojisinden yararlanarak en sık karşılaşılan sorunlara ulaşabilirsiniz.
➤ Ulaştığımız bilgiler doğrultusunda sorularınızı uygun şekilde listeleyiniz.	➤ Soracağımız soruları öncelik sırasına göre listeleyebilirsiniz.
➤ Hazırladığımız sıraya uygun olarak sorularınızı sorunuz.	➤ Sorularınızı sorarken açık, anlaşılır cümleler kurabilirsiniz. ➤ Sorularınızın cevaplarını not edebilirsiniz.
➤ Röportaj yapıldıktan sonra bir sonuç raporu hazırlayınız.	➤ Raporun röportajın özeti şeklinde olmasına dikkat edebilirsiniz. Açık, anlaşılır cümleler ile raporu hazırlayabilirsiniz.
➤ Hazırladığımız raporu sınıfınızda arkadaşlarınız ile tartışınız.	➤ Tartışmanızı, günlük hayatınızda yaşanan tüketici sorunlarına yoğunlaşarak devam ettirebilirsiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

**Aşağıdaki cümlelerde boş bırakılan yerlere doğru sözcükleri yazınız.**

1. .... ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacı tüketici sorunları hakem heyeti kurulmuştur.
2. Hakem heyetleri, başkan dâhil ..... üyeden oluşur.
3. Başkan dışındaki üyelerin görev süresi ..... yıldır.
4. Toplantılarda ..... oy hakkı yoktur.
5. Raportörün ..... öğrenim görmüş olması esastır.

**Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.**

6. ( ) Tüketici sorunları hakem heyetlerinde, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da belirtilen parasal sınır 1 Ocak 2010 tarihi itibarıyla 938,75 TL olmuştur.
7. ( ) Heyetin başkanlığı illerde belediye başkanı, ilçelerde kaymakam ya da görevlendireceği bir memur tarafından yürütülür.
8. ( ) Hakem heyetinin tüketicinin lehine verdiği karara satıcı veya sağlayıcının uymaması durumunda icra müdürlüğüne müracaat edilebilir.

## DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Uygulamalı Test”e geçiniz.

## UYGULAMALI TEST

“Tüketiciyi Koruma Haftası” kapsamında tüketici sorunları hakem heyeti üyelerini ve görevlerini kapsayan bir pano hazırlayınız.

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına ( X ) işareti koyarak öğrendiklerinizi kontrol ediniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Tüketici sorunları hakem heyetinin üyelerini araştırdınız mı?		
2. Tüketici sorunları hakem heyetinin üyelerinin görevlerini araştırdınız mı?		
3. Hakem heyetinin kaç kişiden oluştuğunu araştırdınız mı?		
4. Pano için resim ve yazılarınızı ilişkilendirdiniz mi?		
5. Panoda kullanılacak yazıların düzenlemesini yaptınız mı?		
6. Bulduğunuz bilgilerin panoda hiyerarşik yerleştirmesini yaptınız mı?		
7. Panonuzda ilgi çekici unsurlar kullandınız mı?		
8. Hazırladığınız panoyu uygun bir yere astınız mı?		

## DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınızı “Evet” ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.



# ÖĞRENME FAALİYETİ-2

## AMAÇ

Tüketici sorunları hakem heyetleri ve tüketici mahkemelerinin çalışma usul ve esaslarını araştırabileceksiniz.

## ARAŞTIRMA

- Tüketici sorunları hakem heyetlerinin çalışma usul ve esaslarını araştırınız.
- Tüketici mahkemelerinin çalışma usul ve esaslarını araştırınız.
- Elde ettiğiniz bilgileri arkadaşlarınız ile paylaşınız.

## 2. TÜKETİCİ MAHKEMELERİ

Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacı ile il veya ilçe merkezlerinde tüketici sorunları hakem heyetleri kurulur. Tüketici mahkemeleri ise yalnızca Ankara, İstanbul, İzmir, Adana, Antalya, Bursa, Samsun, Konya, Mersin ve Kayseri illerinde kurulmuştur. Bu iller dışındaki il ve ilçelerde başvurular, tüketici mahkemesi sıfatı ile asliye hukuk mahkemesine yapılmaktadır.



Resim 2.1: Sadece on ilimizde kurulan tüketici mahkemeleri

## 2.1. Başvuru Süreci

Satın alınan herhangi bir mal veya hizmetin ayıplı (kusurlu) olduğu fark edildiğinde öncelikle o mal veya hizmetin alındığı satıcı veya sağlayıcı ile görüşülmesi gerekir. Sorun çözülüyor ve karşı taraf yükümlülüğünü yerine getirmiyorsa firma yetkilileri ile görüşülmesinde yarar vardır. Bu tür görüşmelerde yasal hakların (malın iadesi, malın yenisi ile değiştirilmesi, malın tamiri, malın özü kadar değerinden indirilmesi) bilinmesi ve seçimlik haklardan hangisinin tercih edildiğinin belirtilmesi unutulmamalıdır. Her şeye rağmen sonuç alınmadı ise mal ya da hizmetin satın alındığı yerde bulunan tüketici sorunları hakem heyetlerine ve tüketici mahkemelerine başvurulmalıdır. Böyle bir durumda hakların aranmaması sadece o mal veya hizmet nedeniyle kişinin zarara uğramasını değil, aynı zamanda tüketiciye saygılı olmayan satıcıyı ödüllendirmek ve başka tüketicilerin de benzer mağduriyetlere uğramasına sebep olmak anlamına gelir.

Başvuru, şikâyet konusunu içeren dilekçe ve ekinde konuya ait belgelerle (fatura, satış fişi, garanti belgesi, sözleşme vb.) bizzat veya posta yolu ile yapılabilir. Yazılı dilekçede;

- Satın alınan mal ya da hizmetin ne olduğu, özellikleri,
- Malın ne zaman teslim edildiği ya da hizmetin ne zaman ve nerede verildiği,
- Ne kadar para ödendiği,
- Sorunun ne olduğu,
- Satıcı ya da sağlayıcıya durum iletildiğinde neler olduğu,
- Ne yapılması istendiği açıkça anlatılmalıdır.

Hakem heyetlerine yapılan başvurulardan herhangi bir ücret alınmaz. Hakem heyetlerince görevlendirilecek bilirkişi ücretleri Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanır.

Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler tarafından açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muafır.

### 2.1.1. Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin Çalışma Usul ve Esasları

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, uyuşmazlıkların çözümünde iki kurumu yetkili kılmıştır. Bunlar; tüketici sorunları hakem heyeti ve tüketici mahkemesidir.

Tüketici sorunları hakem heyeti alternatif çözüm yolları açısından kurumun yapısının Türk hukukunda önemli bir yeri vardır. Sorunların gecikmeksizin ve masrafsız bir biçimde sonuca kavuşturulması, mahkemelerin iş yükünün azaltılması gibi amaçların sağlanabilmesi için tüketici sorunları hakem heyetleri kurulmuştur.



**Resim 2.2: Tüketim faaliyetinin insanlığın doğuşu ile başlaması**

### **2.1.1.1. Başvuru**

Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte hakem heyetine verilmesiyle yapılır.

Tüketici, aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok hakem heyetine başvuramaz. Aksi takdirde diğer taraf lehine derdestlik itirazında bulunma hakkı doğar.

Tüketicinin uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı hakem heyetine birden fazla başvuru yapması durumunda 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 11. maddesinin ikinci fıkra hükümleri uygulanır.

Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıklarda Kanun'un 23'üncü maddesi hükümleri saklıdır. Bu hükme göre kararlar, alındığı tarihten itibaren beş gün içinde taraflara yazılı olarak bildirilir.



**Resim 2.3: Bilinçli tüketici olmak cimri olmak değil günümüzde bir zorunluluk**

### **2.1.1.2. Karar Süresi**

Müracaatlar, başvuru tarih ve sırasına göre en geç üç ay içinde hakem heyetince görüşülüp karara bağlanır.

Başvurular, tarafların ivedi inceleme talebi bulunduğu veya başkan tarafından gerekli görüldüğü hâllerde hakem heyetlerince öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır.

### **2.1.1.3. Toplantı Zamanı**

Toplantılar, her ayın ikinci ve dördüncü haftalarının ilk günleri, en az ayda iki defa, resmî tatil günlerine rastladığında tatilden sonraki ilk çalışma gününde olmak üzere yapılır.

Gündemde görüşülecek uyuşmazlık konusu bulunmadığı takdirde toplantı yapılmaz.

#### **2.1.1.4. Olağanüstü Toplantı**

Başkanın çağrısı üzerine öncelikle görüşülmesi gereken konularda hakem heyetleri olağanüstü toplanabilir. Toplantı tarihi üyelere iki gün önce yazılı olarak bildirilir.



**Resim 2.4: Toplantıların en az ayda iki defa yapılması**

#### **2.1.1.5. Toplantı Yeri ve Gündem**

Toplantılar, Bakanlık taşra teşkilatının bulunduğu yerlerde il müdürlüğünde, bulunmadığı yerlerde ise kaymakamlık binasında yapılır.

Toplantı gündemi başkan tarafından 11. madde (başvuru) ve 12. madde (karar süresi) uyarınca belirlenir ve toplantı başlamadan önce üyelere dağıtılır.

#### **2.1.1.6. Toplantı ve Karar Yeter Sayısı**

Hakem heyeti, en az üç üye ile toplanır ve oturuma katılanların oy çokluğu ile karar verir.

Üyeler çekimser oy kullanamaz. Oyların eşit olması hâlinde başkanın oy kullandığı taraf çoğunlukta sayılır.

#### **2.1.1.7. Toplantılara Katılma Mecburiyeti ve Toplantılara Katılmayacaklar**

Hakem heyeti üyeleri, toplantılara katılmak zorundadırlar. Geçerli mazeretleri sebebiyle oturumlara katılmayacak üyeler, durumlarını toplantıdan önce başkana bildirirler.

Birbirini takip eden toplam dört toplantıya mazeretsiz olarak veya mazeretli de olsa üç aylık sürede yapılan toplantılara hiç katılmayanların üyeliği düşer.

Hakem heyetleri başkan ve üyeleri; kendisi, usul ve fürundan biri ile eşi ve üçüncü dereceye kadar bu derece dâhil kan ve sıhrî hısımları ile ilgili uyuşmazlıkların görüşülmesine ve bu konuda yapılacak oylamaya katılamazlar.

#### **2.1.1.8. İnceleme Şekli**

İnceleme, raportör tarafından hazırlanan rapor ve ilgili belgelerin yer aldığı dosya üzerinde yapılır. Ayrıca hakem heyetince gerek görüldüğü hâllerde taraflar dinlenir.



**Resim 2.5: İncelemede, hakem heyetince gerek görüldüğü hâllerde tarafların dinlenmesi**

Çözümü bilirkişi incelemesini gerektiren uyuşmazlık konularında;

- Bağlayıcı olmayan hakem heyeti kararları için bir,
- Bağlayıcı hakem heyeti kararları için birden fazla bilirkişi görevlendirilebilir.

#### **2.1.1.9. Hakem Heyeti Kararlarının Kapsamı**

Hakem heyetlerinin kararları, yalnız verildikleri uyuşmazlıklar için hüküm ifade eder.

#### **2.1.1.10. Bilgi ve Belge İsteme Yetkisi**

Hakem heyeti, uyuşmazlık konusuna ilişkin her türlü bilgi ve belgeyi taraflardan, ilgili kurum ve kuruluşlardan isteyebilir.



Resim 2.6: Tüketici olarak hakların öğrenilmesi

#### 2.1.1.11. Karar Tutanağı

Toplantıda görüşülen konular ve alınan kararlar en az iki nüsha olarak toplantı sırasında tutanakla tespit edilir. Tutanak, başkan ve toplantıya katılan üyeler tarafından imzalanır. Bu nüshalardan biri dosyasında muhafaza edilir, diğeri ise sayfaları müteselsil sıra numaralı karar defterine yapıştırılarak il müdürlüğü veya kaymakamlık mührü ile köşelerinden mühürlenir.

Karar tutanağında olması gereken hususlar:

- İstem özetini
- Yapılan inceleme
- Alınan karar ile dayandırıldığı mevzuat hükümleri ve deliller

#### 2.1.1.12. Kararların Bildirimi ve Kararın İlanı

Kararlar, alındığı tarihten itibaren beş gün içinde taraflara yazılı olarak bildirilir.

Hakem heyetlerince alınan kararların taraf ve sonuçlarını gösterir listeler, illerde il müdürlüklerinde; ilçelerde kaymakamlıklarda duyuru panolarında aylık olarak ilan edilir.



**Resim 2.7: Tüketici sorunları hakem heyetinin verdiği kararların aylık olarak ilan edilmesi**

### **2.1.1.13. Faaliyet Raporu**

İlçe hakem heyetleri, dörder aylık dönemler hâlinde hazırlayacakları faaliyet raporlarını dönem bitiminden itibaren on beş gün içerisinde il müdürlüklerine gönderir.

İl müdürlükleri, ilçelerden gelen faaliyet raporlarını il hakem heyeti faaliyet raporu ile birlikte birinci fıkrada belirtilen sürenin bitiminden itibaren on beş gün içinde Genel Müdürlüğe yazılı olarak bildirir.



(938,75 TL'nin altındaki alışverişler için)

..... KAYMAKAMLIĞI

**TÜKETİCİ SORUNLARI İLÇE HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA**

(938,75 TL ile 2.450,60 TL arası alışverişler için)

.....VALİLİĞİ

.....TÜKETİCİ SORUNLARI İL HAKEM HEYETİ BAŞKANLIĞI'NA

**ŞİKÂYET EDEN:** Tüketicinin adı, soyadı ve adresi

**ŞİKÂYET EDİLEN:** Şikâyet edilen kişi/ler ya da kurum/ların adı soyadı, unvanı, adresi  
(Sorumluluk açısından birden fazla olabilir.)

**ŞİKÂYET KONUSU:** Satın alınan hizmetin ayıplı çıkması

**OLAYLAR:** Ayıplı hizmete konu olan olay, yaşadığımız hadiseler; net, fazla ayrıntıdan uzak ama olayı tam olarak ifade etmelidir.

**Hukuki Sebep:** Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun

**Deliller:** Fatura, garanti belgesi ve/veya yetkili servislerden alınan fişler ve/veya firma ile yapılan yazışmalar ve/veya diğer deliller

**Netice-i Talep:** .....Yukarıda açıklanan nedenlerle;

1) Ödenen bedelin iadesine,

2) Ayıp oranında bedel indirimi,

3) Ayıbın giderilmesine

(Buraya yukarıda belirtilen seçimlik haklardan hangisini kullandığınızı belirtiniz.) karar verilmesini saygılarımla arz ve talep ederim. .... / .... / .....

**Ad, Soyad,  
imza**

Açıklama: 938,75 TL'lik değere kadar olan tüketici şikâyetleri için ilçe hakem heyetlerine başvurmak mecburidir. Burada verilen kararlar mahkeme kararı niteliği taşımaktadır. İcra kabiliyeti vardır. **Ancak 938,75 TL'nin** üzeri için verilen kararların icra kabiliyeti olmayıp mahkemeler için kesin delil niteliği taşımaktadır.

**Tablo 2.1: Tüketici sorunları hakem heyetine başvuru dilekçesi örneği**

**T.C.**

..... **KAYMAKAMLIĞINA**

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Başkanlığı

Karar Nu:.....

Karar Tarihi:.....

**Tüketici sorunları hakem heyeti kararıdır.**

Başkan

Üye

Üye

Üye

Üye

.....

.....

.....

.....

.....

Raportör

.....

**Şikayet eden:** .....

**Şikayet edilen:** .....

**Şikayet konusu:**.....

**Şikayet tarihi:**.....

**Olayın özeti :**.....

**Şikayet edilenin savunmasının özeti:**.....

**İnceleme ve gerekçe:**.....

**Hüküm:**

**Tablo 2.2: Tüketici sorunları hakem heyeti karar tutanağı örneği**

## 2.2. Tüketici Mahkemelerinin İşleyişi

Tüketici mahkemeleri, yargılama usulü yönünden Hukuk Usul Mahkemeleri Kanunu'na (HUMK) tabi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun sebebiyle çıkan uyuşmazlıklara bakmaya yetkili mahkemelerdir. Yargı çevreleri Hâkimler ve Savcılar Yüksek Kurulunca belirlenir. Hâkimler ve Savcılar Yüksek Kurulu, mahkemelerin tek hâkimli olmasına karar vermiştir.



**Resim 2.8: Tüketici sorunlarını çözmek için kurulmuş olan tüketici mahkemeleri**

Ülkemizde de 4077 sayılı yasanın 23. maddesi ile özel tüketici mahkemeleri kurulması öngörülmüş olup bu mahkemelerin kararları bağlayıcıdır. Toplam 10 ilde 26 tane tüketici mahkemesi vardır. Tüketici mahkemesi kurulmayan illerde asliye hukuk mahkemeleri, tüketici mahkemesi sıfatıyla görev yapmaktadır.



**Resim 2.9: Tüketicinin davaları tüketicinin ikametgâhındaki mahkemelerde açabilmesi**

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin uygulamaları ile ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılır. Bu mahkemelerde tüketici, tüketici örgütleri veya Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Ancak posta gideri, tebligat ve bilirkişi ücreti alınmaktadır.

Tüketici mahkemesinin olmadığı yerlerde tüketici davalarına bakan asliye ticaret mahkemeleri, onun da olmadığı yerlerde tüketici davalarına bakan asliye hukuk mahkemelerine dava açılmalıdır. Ticaret ve Sanayi Bakanlığı ve tüketici örgütleri, satışa sunulan bir seri malın ayıplı çıkması hâlinde, bu malların üretiminin ve satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilir.

Bunun yanı sıra münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hâllerde Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla da Ticaret ve Sanayi Bakanlığı ile tüketici örgütleri tüketici mahkemelerinde dava açma hakkına sahiptir.

HAKEM HEYETİNE BAŞVURULAR			
Ürün ve hizmet grupları	Göndemde bekleyen	Müşteri lehine	Banka lehine
Banka ve kredi kartları	5	50	91
Tüketici kredileri	0	14	24
Diğer bankacılık ürünleri	2	14	46
Toplam	7	78	161

**Tablo 2.3: Eylül 2007 ile Ağustos 2009 dönemleri arasında hakem heyetine yapılan başvuruların dağılımı**

Tüketici örgütlerinin dava açma olanağı kolektif yararların korunmasına münhasırdır. Genel olarak tüketicilerin hatta kendi üyelerinin kişisel ve özel menfaatlerine ilişkin olarak tüketici örgütleri dava açamaz. Bu bağlamda tüketici örgütü tarafından açılacak bir davanın o tüketici örgütünün üyeleri tarafından bireysel olarak açılması da mümkün değildir.

## TÜKETİCİ MAHKEMESİ HÂKİMLİĞİNE

.....

**Davacı** (şikâyet eden) : .....

**Adresi** : .....

**Tel / Faks** (varsa) : ..... / .....

**Davalı** (şikâyet edilen): .....

**Adresi** : .....

**Şikâyetin** : .....

**Parasal Değeri** : .....Tl.

**Dava** (şikâyet) **Konusu** : .....

(Ayıplı mal / hizmet)

**OLAY** : .....

(Şikâyetin açıklaması)

**Hukuki Deliller:** 4822 sayılı Kanunla değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Borçlar Kanunu, tanık, bilirkişi ve her türlü delil

**Netice-i Talep** :(\*)Yukarıda açıklanan ayıplı... hususunda karar verilmesini arz ederim.

...../...../.....

Adı Soyadı

İmza

### Eki :

Ayıplı mal / hizmete ait fatura/fiş vd. belgeler

(\*)

1- Ayıplı ..... malın / hizmetin yenisi ile değiştirilmesini talep ediyorum.

2- Ayıplı ..... malın / hizmetin yasal faizi ile birlikte bedelinin iadesi ve alışverişin / sözleşmenin iptalini istiyorum.

**(\*)NOT:** Yukarıdaki seçeneklerden yalnızca birini talep kısmına yazabilirsiniz.

**Tablo 2.4: Tüketici mahkemesine başvuru dilekçesi örneği**

## UYGULAMA FAALİYETİ

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin bir toplantısına katılıp izleyiniz ve buna ilişkin bir rapor hazırlayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Tüketici sorunları hakem heyetinin toplantı tarihini araştırınız.	➤ Tüketici sorunları hakem heyetlerini; illerde sanayi ve ticaret müdürlüklerinde, ilçelerde kaymakamlık binalarında bulabilirsiniz.
➤ Tüketici sorunları hakem heyeti toplantısı için gerekli mercilerden izin alınız.	➤ Konuyla ilgili yetkililerden yardım alabilirsiniz.
➤ Tüketici sorunları hakem heyeti toplantısı için bilgi toplayınız.	➤ Tüketici sorunları hakem heyetlerinin çalışma usul ve esaslarını inceleyebilirsiniz.
➤ Tüketici sorunları hakem heyetinin toplantısına uygun bir şekilde katılınız.	➤ Toplantıya zamanında, uygun kıyafet ile katılabilirsiniz.
➤ Tüketici sorunları hakem heyeti toplantısında görüşülen konuları uygun biçimde rapor hâline getiriniz.	➤ Tüketici sorunları hakem heyeti toplantısında görüşülen konuları sırasına göre not alabilirsiniz. ➤ Aldığınız notları bir araya getirerek raporlaştırabilirsiniz.
➤ Hazırladığınız toplantı raporunun yazım düzenlemelerini yapınız.	➤ Raporunuzu hazırlarken yazım kurallarına dikkat edebilirsiniz. ➤ Edebiyat öğretmeninizden yardım alabilirsiniz.
➤ Hazırladığınız toplantı raporunu fotoğraflarla ilişkilendiriniz.	➤ Görüşülen konuları uygun fotoğraflarla destekleyebilirsiniz.
➤ Hazırladığınız toplantı raporunu arkadaşlarınızla paylaşınız.	➤ Arkadaşlarınızla raporunuz hakkında tartışabilirsiniz.

## ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatlice okuyunuz ve doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi tüketici mahkemeleri kurulan illerden biri değildir?
  - A) Mersin
  - B) Antalya
  - C) İzmir
  - D) Afyon
2. Aşağıdakilerden hangisi tüketici sorunları hakem heyetine başvuru esaslarından biri değildir?
  - A) Tüketici, aynı uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak birden çok hakem heyetine başvurabilir.
  - B) Tüketicinin uyuşmazlık konusu ile ilgili olarak aynı hakem heyetine birden fazla başvuru yapması durumunda 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 11. maddesinin ikinci fıkra hükümleri uygulanır.
  - C) Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasındaki uyuşmazlıklarda Kanun'un 23'üncü maddesi hükümleri saklıdır.
  - D) Uyuşmazlıklarla ilgili başvuru, uyuşmazlık konusunu içeren dilekçenin delil oluşturan ilgili belgelerle birlikte hakem heyetine verilmesiyle yapılır.
3. Aşağıdakilerden hangisi hakem heyetine yapılan müracaatların karara bağlanma süresini ifade eder?
  - A) En geç 3 ay içinde
  - B) En geç 6 ay içinde
  - C) En geç 9 ay içinde
  - D) En geç 1 yıl içinde
4. Aşağıdakilerden hangisi tüketici sorunları hakem heyetinde toplantıların ne zaman yapıldığını ifade eder?
  - A) Her ayın ilk gününde
  - B) Her ayın ikinci ve dördüncü haftalarının ilk gününde
  - C) Her haftanın ilk gününde
  - D) Her ayın üçüncü haftasında
5. Aşağıdakilerden hangisi tüketici sorunları hakem heyeti toplantılarının karar tutanağında olması gereken hususlardan biri değildir?
  - A) İstemin özeti
  - B) Yapılan inceleme
  - C) Alınan karar ile dayandırıldığı mevzuat hükümleri
  - D) Kişi sayısı

6. Aşağıdakilerden hangisi tüketici mahkemelerinin olmadığı yerlerde tüketici davalarına bakan mahkemelerdir?
- A) Asliye hukuk mahkemeleri
  - B) Ticaret ve Sanayi Bakanlığı ve tüketici örgütleri
  - C) Asliye ticaret mahkemeleri
  - D) Uyuşmazlık mahkemeleri
7. Aşağıdakilerden hangisi ülkemizde özel tüketici mahkemeleri kurulmasını öngören yasadır?
- A) 5071 sayılı yasa
  - B) 5077 sayılı yasa
  - C) 4077 sayılı yasa
  - D) 4071 sayılı yasa

### **DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Uygulamalı Test”e geçiniz.



## UYGULAMALI TEST

Tüketici mahkemelerini tanıtıcı bir broşür hazırlayınız.

## DEĞERLENDİRME ÖLÇEĞİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadıklarınız için **Hayır** kutucuklarına ( X ) işareti koyarak öğrendiklerinizi kontrol ediniz.

	Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1.	Tüketici mahkemelerinin ilgilendiği konuları araştırdınız mı?		
2.	Tüketici mahkemelerinin bulunduğu illeri araştırdınız mı?		
3.	Tüketici mahkemelerinin kurulmadığı yerlerde dava için nereye başvurulmalıdır? Araştırdınız mı?		
4.	Tüketici mahkemelerine nasıl başvurulur? Araştırdınız mı?		
5.	Broşür için resim ve yazılarınızı ilişkilendirdiniz mi?		
6.	Broşürde kullanılacak yazıların düzenlemesini yaptınız mı?		
7.	Broşürünüzde ilgi çekici unsurlar kullandınız mı?		
8.	Bulduğunuz bilgilerin broşürde hiyerarşik düzenlemesini yaptınız mı?		
9.	Hazırladığınız broşürü arkadaşlarınızla paylaştınız mı?		

## DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda “Hayır” şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetlerinizi tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız “Evet” ise “Modül Değerlendirme”ye geçiniz.

# MODÜL DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki cümlelerin başında boş bırakılan parantezlere, cümlelerde verilen bilgiler doğru ise D, yanlış ise Y yazınız.

1. ( ) Tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacı ile toplam 800 yerde tüketici sorunları hakem heyeti kurulmuştur.
2. ( ) İl hakem heyetleri il merkezi sınırları içinde, ilçe hakem heyetleri ise il sınırları içinde görevli ve yetkilidir.
3. ( ) Satın alınan ve şikâyet konusu olan mal ya da hizmetin değeri 1 Ocak 2010'dan itibaren 938,75 TL'nin altında ise sorunun çözümü için tüketici sorunları hakem heyetine başvurulması zorunlu değildir.
4. ( ) Hakem heyeti kararı aleyhte çıktıysa 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edilebilir.
5. ( ) Hakem heyetleri, başkan dâhil 7 üyeden oluşur.
6. ( ) Birden fazla tüketici örgütü söz konusu olması hâlinde her il ya da ilçede faaliyet gösteren tüketici örgütleri, kendi aralarından yapacakları seçimle temsilcisini belirler.
7. ( ) Tüketici sorunları hakem heyeti için en az bir asil bir yedek raportör görevlendirilir.
8. ( ) Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler tarafından açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaf tutulmaz.
9. ( ) Tüketici sorunları hakem heyetine yapılan müracaatlar, başvuru tarih ve sırasına göre en geç 2 ay içinde hakem heyetince görüşülüp karara bağlanır.
10. ( ) Tüketici sorunları hakem heyeti üyeleri çekimser oy kullanamaz.
11. ( ) Tüketici mahkemeleri; yargılama usulü yönünden Hukuk Usul Mahkemeleri Kanunu'na (HUMK) tabi, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun sebebiyle çıkan uyuşmazlıklara bakmaya yetkili mahkemelerdir.

---

## **DEĞERLENDİRME**

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki modüle geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

# CEVAP ANAHTARLARI

## ÖĞRENME FAALİYETİ-1 CEVAP ANAHTARI

1	tüketiciler
2	beş
3	iki
4	raportörün
5	yüksek
6	D
7	Y
8	D

## ÖĞRENME FAALİYETİ-2 CEVAP ANAHTARI

1	D
2	A
3	A
4	B
5	D
6	C
7	C

## MODÜL DEĞERLENDİRME CEVAP ANAHTARI

1	Y
2	D
3	Y
4	D
5	Y
6	D
7	D
8	Y
9	Y
10	D
11	D

## ÖNERİLEN KAYNAKLAR

- T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü 4822 Sayılı Kanun ile Değişik/4077 Sayılı **Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Uygulama Yönetmelikleri**, Ankara, 2004.
- [www.tuketicimerkezi.org](http://www.tuketicimerkezi.org)
- [www.tuketicihaklari.org.tr](http://www.tuketicihaklari.org.tr)
- [www.tuko-bir.org.tr](http://www.tuko-bir.org.tr)

## KAYNAKÇA

- KUTOĞLU Tuba, **Avrupa Birliđi ve Türk Hukuku Açısından Tüketim Mallarında Ayıp ve Bu Yönden Tüketicinin Korunması**, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Avrupa Topluluđu Enstitüsü, İstanbul, 2005.
- ŞİMŞEK Ayşe Neşe, **Medeni Usul Hukukunda Tüketicinin Korunması**, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2004.
- T.C. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüđu, **4822 Sayılı Kanun ile Değişik/4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Uygulama Yönetmelikleri**, Ankara, 2004.
- VAROL Songül, **Ürün Güvenliği ve Standardizasyon Açısından Tüketicinin Korunması**, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2008.
- YILDIZ Ramazan, **Tüketicinin Korunması ve Temsili Açısından AB ve Türkiye Karşılaştırması**, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2009.
- [www.atakent-muh.gov.tr](http://www.atakent-muh.gov.tr)
- [www.atasehir.gov.tr](http://www.atasehir.gov.tr)
- [www.beo.org.tr](http://www.beo.org.tr)
- [www.cankayakaymakamligi.gov.tr](http://www.cankayakaymakamligi.gov.tr)
- [www.darica.gov.tr](http://www.darica.gov.tr)
- [www.sanayi.gov.tr](http://www.sanayi.gov.tr)
- [www.tuketicihaklari.org.tr](http://www.tuketicihaklari.org.tr)
- [www.tuketicimerkezi.org](http://www.tuketicimerkezi.org)
- [www.tuko-bir.org.tr](http://www.tuko-bir.org.tr)
- [www.tukoder.org.tr](http://www.tukoder.org.tr)
- [www.bildirgec.org](http://www.bildirgec.org)
- [www.mevzuat.adalet.gov.tr](http://www.mevzuat.adalet.gov.tr)