**T.C.**

**KIRIKKALE İL ÖZEL İDARESİ**

**İL GENEL MECLİSİ**

**SANAYİ VE TİCARET KOMİSYONU**

|  |  |
| --- | --- |
| **KOMİSYON BAŞKANI** | **Yunus PEHLİVANLI** |
| **BAŞKAN VEKİLİ** | **Rıza USLU** |
| **ÜYELER** | **Hasan ÇOBAN, Adem GÖKDERE, Hilmi ŞEN, SERCAN SITKI** |
| **ÖNERGENİN TARİHİ** | **06.08.2019** |
| **KONUSU** | **Tüketici Hakem Heyeti ve başvurular** |
|  **HAVALE TARİHİ** | **06.08.2019** |
| **RAPOR** İl Özel İdaresinin Ticaret ve Sanayi görevi kapsamında verilen önergede Tüketici Hakem Heyetinin oluşumu ve 2019 yılı itibariyle yapılan başvuru ve başvuru sonuçları hakkında Komisyon Çalışması istenmiş, teklif gerekli çalışmanın yapılması amacıyla Komisyonumuza havale edilmiştir. Komisyonumuz 7-8-9-15-16 Ağustos 2019 tarihlerinde toplanarak çalışmasını tamamlamıştır.  İl Genel Meclisi üyeleri tarafından İl Özel İdaresinin görevleri kapsamında verilen önerge gereği yapılan çalışmada Tüketici Hakem Heyetlerin bu hususa ait Yönetmelik kapsamında oluşturulduğu, hakem heyetlerinde bulunması gereken şartlara uyması gerektiği, Kırıkkale Ticaret İl Müdürlüğü Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığına 2019 yılı 01 Ocak - 30 Haziran tarihleri arasında 646.446,00.-TL tutarında 744 adet şikâyet başvurusu yapıldığı,Tüketici hakem heyetince alınan toplam 797 adet kararın 460 adedi tüketici lehine, 315 adedi tüketici aleyhine sonuçlanırken, 22 adet başvuru hakkında görevsizlik kararı verildiği, bu sonuçlardan, alınan kararların % 57,71’nin tüketici lehine sonuçlandığını göstermektedir.

|  |  |
| --- | --- |
|    | 2019 YILI OCAK-HAZİRAN DÖNEMİ KIRIKKALE TÜKETİCİ HAKEM HEYETİNE YAPILAN BAŞVURU VE ALINAN KARAR SAYILARI  |
|   Başvuru Sayısı    | Alınan Karar Sayısı  | Tüketici Lehine Sonuçlanan Başvuru Sayısı  | Tüketici Aleyhine Sonuçlanan Başvuru Sayısı  | Görevsizlik  |
|   **744**    | **797**  | **460**  | **315**  | **20**  |

  Tüketici Hakem Heyetine yapılan başvuruların sektörel dağılımlarına bakıldığında; ilk sırada 499 adet başvuru ile perakende ticaret sektörünün yer aldığı görülürken, bunu 131 adet başvuru ile finansal hizmetler sektörü takip etmektedir. 2019 yılının ilk altı aylık döneminde Kırıkkale İl Tüketici Hakem Heyetine ayrıca, abonelik sözleşmeleri/hizmetleri ile ilgili olarak 73, ulaşım/eğitim/sağlık sektörü ile ilgili olarak 22, turizm sektörü ile ilgili olarak 3 ve diğer mal ve hizmet sektörlerindeki uyuşmazlık konularında ise toplam 16 adet başvuru yapılmıştır.   EN ÇOK BAŞVURU PERAKENDE TİCARETTE AYIPLI MAL olduğu görülmüştür. 2018 yılının ilk altı aylık döneminde yapılan 769 adet başvuru sayısı ile kıyaslandığında, il genelinde Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvuruların sayısında önemli bir değişiklik bulunmamaktadır. 2019 yılı ilk altı ayında  en çok başvuru Perakende Ticaret (Tekstil, Beyaz eşya, Cep Telefonu, Mobilya, Elektronik aletler)  alanında yapılmıştır.  Tüketiciler 8.480.TL ye kadar olan uyuşmazlıklarda, ispatlayıcı belgeleriyle birlikte  Kırıkkale Tüketici Hakem Heyetimize bizzat gelerek veya e-devlet üzerinden başvurabilmektedir.   5302 Sayılı yasanın 18.Maddesi kapsamında yapılan bilgi ve Denetim amaçlı çalışma İl Genel Meclisinin bilgilerine arz olunur. Rıza USLU Hasan ÇOBAN Adem GÖKDERE Komisyon Başkanı Başkan Vekili SözcüHilmi ŞEN Sercan SITKIÜye Üye |