



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü

Sayı : 77002794-405

Konu : "Corona Virüsü (COVID-19)" Nedeniyle Çeşitli Tedbirler
Alınması Hk.

... VALİLİĞİNE
(Ticaret İl Müdürlüğü)

Bilindiği üzere, son günlerde çeşitli kurum ve kuruluşlar tarafından, birçok ülkeye yayılan "corona virüsü (COVID-19)" ismiyle bilinen salgın hastalığın ülkemizde yayılmasının önlenmesine ilişkin olarak birçok tedbir alınarak uygulamaya geçirilmektedir.

Bu kapsamda, vatandaşlarımızın diğer bireylerle sosyal mesafelerini kaybetmeleri muhtemel kalabalık ortamlarda bulunmalarının önüne geçilmesini sağlamak amacıyla; yaşadıkları tüketici uyuşmazlıklarının çözümü için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapmak isteyen vatandaşların, Kaymakamlıklara veya tüketici hakem heyetlerine bizzat giderek başvurularını elden yapmak yerine, **söz konusu süreç sonlanana kadar** Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 11'inci maddesinin birinci fıkrası uyarınca, başvurularını elektronik ortamda e-Devlet kapısı üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) aracılığıyla yapmaya yönlendirilebilecekleri değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte, özellikle aleyhine şikayet başvurularında bulunulan tacir ve esnaf kişilerin son günlerde karşılaştığı yoğun tüketici taleplerini karşılayamamaları nedeniyle, Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 12'nci maddesinin üçüncü fıkrası hükmü uyarınca, **talep edilen bilgi ve belgelerin sunulması için söz konusu kişilere 30 günlük süre verilmesinin ve talep edilmesi halinde söz konusu sürenin uzatılmasının uygun olacağı** düşünülmektedir.

Diğer taraftan, ivedi inceleme talebi üzerine tüketici hakem heyetlerinin toplantı gündemlerine alınmasına karar verilen başvurular hariç olmak üzere; Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği'nin 18'inci maddesi hükmü uyarınca, görülen uyuşmazlığın çözümünde ihtiyaç olması halinde dinlenilmesi öngörülen tarafların ve bilirkişilerin tüketici hakem heyetleri toplantılarına katılımlarının ertelenebileceği ve **yalnızca bu nitelikteki başvuruların** aynı Yönetmeliğin 23'üncü maddesinin birinci fıkrasında düzenlenen süreye uyulması şartıyla ileri tarihli toplantı gündemlerine alınabileceği değerlendirilmektedir.

Bilgilerinizi ve yazının gereği için ilinizde faaliyet gösteren tüketici hakem heyetleri ile irtibat personelinin görev yaptığı Kaymakamlıklara da gönderilmesini rica ederim.

e-imzalıdır.
Ahmet ERDAL
Bakan a.
Genel Müdür

Dağıtım:
81 İl Valiliğine (Ticaret İl Müdürlükleri)

Dumlupınar Bulvarı No:151 Eskişehir Yolu 9. Km. B Blok Çankaya/ANKARA 06800

E-Posta:z.sahin6@gtb.gov.tr

Tel:03124494559

Fax:03124494505

Bilgi için: ZEYNEP ŞAHİN Ticaret Uzmanı

Evrakın elektronik imzalı suretine <http://e-belge.gtb.gov.tr> adresinden f63d0bc2-c33e-451f-ad04-8a86fa3b19e6 kodu ile erişebilirsiniz.

BELGENİN ASLI ELEKTRONİK İMZALIDIR.

