

2025 yılında tüketici hakem
heyetine yapılan başvurular

- Yusuf Akbaş ?Teknoloji EditörüTam Boyutta GörTicaret Bakanlığı 2025'in ilk 6 ayında tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuru miktarını ve en çok başvuru yapılan konuları açıkladı.
- Tüketici hakem heyetlerine 2025 yılının ilk yarısında toplam 408.717 başvuru yapıldı ve 396.182 başvuru hakem heyetleri tarafından karara bağlandı.
- Başvuruların yaklaşık yüzde 71'i e-Devlet'ten yapıldı.
- Bakanlıktan yapılan açıklamaya göre 2025'in ilk 6 ayındaki başvuruların parasal değeri yaklaşık olarak 5 milyar TL tutarında.
- - Kaynak: donanimhaber.com

En çok başvuru yapılan ürünler

- Şikayete en çok konu olan ürünler **ayakkabı, kıyafet ve tekstil** ürünleri oldu. Bu ürün grubundaki başvurular toplam başvuruların yüzde 17'sini oluşturdu. Ardından **GSM aboneliği** (%4,79), **kredi kartı üyelik ücreti** (%4,03), **cep telefonu** (%3,78), **mobilya** (%3,66) ve **internet aboneliği** (%3,17) başvuruları takip etti.

- 1.Ayakkabı, kıyafet ve tekstil
- 2.GSM aboneliği
- 3.Kredi kartı üyelik ücreti
- 4.Cep telefonu
- 5.Mobilya
- 6.İnternet aboneliği

- Sektörel bazda baktığımızda ise en çok **Perakende Ticaret Sektörü** (222.089 adet, %54,33), **Abonelik Hizmetleri Sektörü** (46.260 adet, %11,31) ve **Finansal Hizmetler Sektörü** (39.547 adet, %9,67) uyuşmazlıklarına ilişkin başvuru yapıldı. **E-ticaret** alışverişlerine (mesafeli sözleşmeler) ilişkin başvuruların oranı ise %4,95'olarak açıklandı.

E-Devlet'ten başvuru yapabilirsiniz

- Siz de satın aldığınız bir ürün için 149.000 TL altındaki uyuşmazlıklarda mahkemeye başvurmaya gerek kalmadan tüketici hakem heyetleri aracılığıyla hakkınızı arayabilirsiniz.
- Tüketici hakem heyetlerine başvuru için e-Devlet üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) (<https://tuketicisikayeti.ticaret.gov.tr>) ile tüketici hakem heyetlerine başvuru yapabilirsiniz. E-devlet üzerinden yapılan başvurularda işlemler tamamen online bir şekilde hallediliyor. Herhangi bir yere fiziksel olarak müracaat etmek veya fiziksel belge iletmek gerekmiyor.
- <https://ticaret.gov.tr/haberler/ticaret-bakanligina-bagli-tuketici-hakem-heyetleri-bu-yilin-ilk-6-ayinda-396-182-uyusmazlik>

Öne Çıkan Sonuç Konuları

-  **1. Ayıplı Mal/Hizmet**
- Tüketicilerin büyük çoğunluğu **ayıplı ürün veya hizmet nedeniyle** başvuru yaptı.
- Bu tür başvurular toplam başvuruların en büyük kısmını oluşturuyor

- **2. Bedel İadesi Talebi**

- En sık talep edilen çözüm yöntemi **bedel iadesi oldu**; birçok başvuruda tüketiciler **paralarının geri verilmesini** talep etti.

- **3. Ürün Değişimi / Hizmet Yeniden Görülmesi**
- İade talebinden sonra en yaygın ikinci çözüm talebi **ürün değişimi** veya **hizmetin yeniden sunulması** oldu.
-  **4. Ücretsiz Onarım / Bedelden İndirim**
- Bazı başvurularda tüketiciler **ücretsiz onarım** veya **bedelden indirim** talep etti.

