

# TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ BİLİRKİŞİLİK YÖNETMELİĞİ

## BİRİNCİ BÖLÜM

### Amaç, Kapsam, Dayanak ve Tanımlar

#### Amaç

**MADDE 1 –**(1) Bu Yönetmeliğin amacı, tüketici hakem heyetleri nezdinde bilirkişiliğe başvuru ve kabul şartları ile bilirkişilerin sicile ve listeye kaydı, görevlendirilmeleri, uymaları gereken ilkeler, çalışma esasları ve listeden çıkarılmalarına ilişkin usul ve esasları düzenlemektir.

#### Kapsam

**MADDE 2 –** (1) Bu Yönetmelik, tüketici hakem heyetlerinde görülen tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin her türlü bilirkişilik faaliyetini kapsar.

(2) Kanunlarda bilirkişilik hizmeti verebileceği öngörülen kurumlar ile tüketici hakem heyetlerinin talebi üzerine bilimsel ve teknik görüş bildiren kamu kurum ve kuruluşları bu Yönetmeliğin kapsamı dışındadır.

#### Dayanak

**MADDE 3 –**(1) Bu Yönetmelik, 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 72 nci ve 84 üncü maddelerine dayanılarak hazırlanmıştır.

#### Tanımlar

**MADDE 4 –** (1) Bu Yönetmeliğin uygulanmasında;

- Bakanlık: Ticaret Bakanlığı,
- Bilirkişi: Tüketici hakem heyetlerinde görülen ve çözümü uzmanlık veya özel bilgi ya da teknik bilgi gerektiren tüketici uyuşmazlıklarında, yazılı görüşüne başvurmak amacıyla ilgili il müdürlüğü tarafından oluşturulan sicile ve listeye kayıtlı olanlardan veya 23 üncü maddenin on dördüncü fıkrası uyarınca liste dışından görevlendirilecek gerçek kişiyi,
- Bilirkişilik Bölge Kurulu Listesi: 3/11/2016 tarihli ve 6754 sayılı Bilirkişilik Kanunu uyarınca Bilirkişilik Bölge Kurulları tarafından yetki çevrelerindeki iller için oluşturulan bilirkişi listelerini,
- Bilirkişilik temel eğitimi: Bilirkişilik faaliyeti öncesinde Bilirkişilik Kanunu uyarınca alınması zorunlu eğitimi,
- Genel Müdür: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü,
- Genel Müdürlük: Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü,
- İl müdürlüğü: Ticaret il müdürlüğü,
- Kanun: 7/11/2013 tarihli ve 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunu,
- Liste: İl müdürlüğü tarafından hazırlanan, sicile kayıtlı kişilerin ad ve soyadlarını, temel ve alt uzmanlık alanlarını ve mesleklerini gösteren bilirkişi listesini,
- Sicil: İl müdürlüğü tarafından hazırlanan bilirkişi sicilini,
- Tarife: Bakanlık tarafından hazırlanan ve duyurulan bilirkişilik ücret tarifesini,
- Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS): Tüketicilerin başvurularını elektronik ortamda ilgili tüketici hakem heyetine iletebildikleri ve tüketici hakem heyetlerinin tüm iş ve işlemlerini gerçekleştirdikleri çevrimiçi sistemi,
- Tüketici uyuşmazlığı: Mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan; eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmelerde dâhil olmak üzere her türlü sözleşmeden ve tüketicilere yönelik uygulamalardan kaynaklanan uyuşmazlıkları, ifade eder.

## İKİNCİ BÖLÜM

### Bilirkişilerin Uyacakları Temel ve Etik İlkeler

#### Temel ilkeler

**MADDE 5 –** (1) Bilirkişi, görevini dürüstlük kuralları çerçevesinde bağımsız, tarafsız ve objektif olarak yerine getirir.

(2) Bilirkişi, raporunda, çözümü uzmanlığı veya özel bilgiyi ya da teknik bilgiyi gerektiren hususlar dışında açıklama yapamaz ve sonuç bildiren hukuki değerlendirmelerde bulunamaz.

(3) Bilirkişi kendisine tevdi olunan görevi bizzat yerine getirmekle yükümlü olup görevinin icrasını kısmen veya tamamen başka bir kimseye devredemez.

(4) Bilirkişi, görevi sebebiyle kendisine tevdi edilen bilgi ve belgeler ile öğrendiği sırların gizliliğini sağlamakla ve korumakla yükümlüdür. Bu yükümlülük, bilirkişilik görevi sona erdikten sonra da devam eder.

#### (5) Bilirkişiler;

- Kendisinin veya aralarında evlilik bağı kalksa dahi eşinin,
- Kendisinin veya aralarında evlilik bağı kalksa dahi eşinin altsoy ya da üstsoyunun,
- Kendisi ile arasında evlatlık bağı bulunanın,
- Üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya kızıncısını oluşturan evlilik bağı kalksa dahi kayın hısımlığı bulunanların,
- Nişanlısının,
- İş ilişkisinin bulunduğu veya vekili, vasisi, kayyımı ya da yasal danışmanı sıfatıyla hareket ettiği kişilerin, taraf olduğu tüketici uyuşmazlıklarıyla ilgili görevlendirmeyi kabul edemez.

#### Etik ilkelerin kapsamı ve etik ilkelere bağlılık

**MADDE 6 –**(1) Sicile ve listeye kaydolmuş bilirkişiler ile 23 üncü maddenin on dördüncü fıkrası uyarınca liste dışından görevlendirilen kişiler, 7 ila 14 üncü maddelerde düzenlenen etik ilkelere ve bilirkişilik göreviyle bağdaştığı ölçüde 13/4/2005 tarihli ve 25785 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelikte düzenlenen etik ilkelere uymakla yükümlüdürler.

#### Yetkinlik ve mesleki özen

**MADDE 7 –** (1) Bilirkişi görevini etkin, zamanında ve verimli biçimde yerine getirmeyi ve sunduğu hizmet kalitesini yükseltmeyi hedefler.

(2) Bilirkişi, görüşünü oluştururken uzmanlık alanına ait teknik terim ve ifadeleri mümkün olduğu ölçüde, tüketici hakem heyeti başkan ve üyelerinin anlayabileceği bir dil ile açıklar.

#### Bağımsızlık

**MADDE 8 –**(1) Bilirkişi, görevlendirmeyi yapan tüketici hakem heyeti başkanı ve üyelerine, tüketici uyuşmazlığının taraflarına ve varsa kendi işverenine karşı bağımsız olup görevini yalnızca uzmanlık alanındaki bilimsel verilere göre yerine getirir.

(2) Bilirkişi, bağımsızlığına zarar verebilecek veya böyle bir izlenim uyandırabilecek her türlü davranış ve ilişkiden uzak durur.

#### Tarafsızlık

**MADDE 9 –**(1) Bilirkişi görevini dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım yapmaksızın tarafsızlık temel ilkesi doğrultusunda yerine getirir.

(2) Bilirkişi, doğrudan veya dolaylı olarak görev süresince tüketici uyuşmazlığının taraflarından gelen uzman görüşü, danışmanlık, hakemlik ya da

buna benzer bir görevi kabul edemez.

#### **Saygınlık ve güven**

**MADDE 10** –(1) Bilirkişi, görevinin saygınlığını ve kişilerin adalete olan güvenini zedeleyen veya şüpheye düşüren her türlü tavır ve davranıştan kaçınır.

(2) Bilirkişi, kendisine tevdi olunan görevin her türlü kişisel veya özel menfaatin üzerinde olduğu bilinciyle hareket eder ve görevini layıkıyla yerine getirir.

(3) Bilirkişi, görev almak amacıyla her türlü öneri veya girişimden kaçınır.

#### **Görevi kabul yükümlülüğü**

**MADDE 11** –(1) 26 ncı maddenin birinci fıkrası hükmü saklı kalmak üzere; listeye kayıtlı olan bilirkişi kendisine verilen görevi kabulü yükümlüdür.

#### **Menfaat elde etme yasağı**

**MADDE 12** –(1) Bilirkişi; bilirkişilik görev, unvan ve yetkilerini kullanarak kendisi, yakınları ve üçüncü kişiler lehine menfaat sağlayamaz, hediye alamaz ve bu hususlara ilişkin aracılıkta bulunamaz.

(2) Bilirkişi, görevi sırasında elde ettiği resmi veya gizli nitelikteki bilgileri, kendisi, yakınları ve üçüncü kişiler yararına doğrudan veya dolaylı olarak bir menfaat elde etmek için kullanamaz.

#### **Bildirim yükümlülüğü**

**MADDE 13** –(1) Bilirkişi, etik ilkelerle bağdaşmayan veya hukuka aykırı iş ve eylemlerde bulunmasının kendisinden talep edilmesi halinde ya da görevini yerine getirirken bu tür bir eylem veya işlemde haberdar olduğunda, durumu gecikmeksizin görevlendirmeyi yapan tüketici hakem heyeti başkanlığına yazılı olarak bildirir.

#### **Reklam yasağı**

**MADDE 14** –(1) Bilirkişinin, bilirkişilik görevi almak için reklam sayılabilecek her türlü girişim ve eylemde bulunması ve internet sitesinde, tabelalarında, basılı kâğıtlarında ve diğer mecralarda listeye kayıtlı bilirkişi olduğuna dair ibareler kullanması yasaktır.

(2) Bilirkişi, bilirkişilik görevi almak amacıyla özel amaçlı arama motorlarına, rehberlerine, listelerine, veri tabanlarına ve benzerlerine kayıt olamaz ve kendisinin kayıt edilmesine rıza gösteremez. Ancak, bilirkişilik görevi alma amacına yönelik olmamak kaydıyla, internet sayfasını özel amaçlı arama motorlarına kayıt edebilir. Bu durumda bilirkişi, anahtar kelime olarak sadece adı, soyadı, mesleki unvanı ile bulunduğu şehrin adını kullanabilir.

(3) Bilirkişi, internet kullanıcılarını kendi sitesine yönlendirecek şekilde internet kısa yolları kullanılmasına izin veremez ve reklam yapamaz.

### **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Sicil ve Listenin Oluşturulması ile Listeden Çıkarma ve Uyarma**

#### **Bilirkişiliğe başvuru ve kabul şartları**

**MADDE 15** – (1) Bilirkişilik başvurusunda bulunacak kişilerde aşağıdaki nitelikler aranır:

a) 26/9/2004 tarihli ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 53 üncü maddesinde belirtilen süreler geçmiş olsa bile; kasten işlenen bir suçtan dolayı bir yıldan fazla süreyle hapis cezasına ya da affa uğramış olsa dahi devletin güvenliğine karşı suçlar, Anayasal düzene ve bu düzenin işleyişine karşı suçlar ile zimmî, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, güveni kötüye kullanma, hileli iflas, ihaleye fesat karıştırma, edimin ifasına fesat karıştırma, suçtan kaynaklanan malvarlığı değerlerini aklama veya kaçakçılık, gerçeğe aykırı bilirkişilik veya tercümanlık yapma, yalan tanıklık ve yalan yere yemin suçlarından mahkûm olmamak.

b) Terör örgütleriyle iltisaklı veya irtibatlı olmamak.

c) Daha önce kendi isteği dışında listeden sürekli olarak çıkarılmamış ve tüketici hakem heyetleri nezdinde bilirkişilik yapmaktan yasaklanmamış olmak.

ç) Disiplin yönünden meslekten veya memuriyetten çıkarılmamış ya da sanat icrasından veya mesleki faaliyetten sürekli olarak yasaklanmamış olmak.

d) Meslek mensubu olarak görev yapabilmek için ilgili mevzuat gereği aranan şartları haiz olmak ve 17 nci maddenin birinci fıkrasının (e) bendinde belirtilen belgelere sahip olmak.

e) Bilirkişilik temel eğitimini başarıyla tamamlamak.

f) Bilirkişilik yapacağı alanda en az üç yıl fiilen çalışmış olmak.

g) Başvuru yapılan il müdürlüğü tarafından hazırlanan liste dışında başka bir listede kayıtlı olmamak.

#### **İlan ve başvurunun yapılacağı yer**

**MADDE 16** – (1) İl müdürlükleri tarafından, sicillerin ve listelerin oluşturulması veya ihtiyaca göre güncellenmesi amacıyla, her yıl Ekim ayının ilk haftasında Bakanlığın internet sitesinde kendilerine ayrılmış olan internet sayfası ile il sınırları içerisinde bulunan kaymakamlıkların internet sayfalarında ve gerekli görülen diğer mecralarda tüketici hakem heyetleri bilirkişiliği başvurusuna ilişkin ilan yapılır.

(2) İlanda, il müdürlükleri tarafından sicile ve listeye başvuru ve kabul şartları, başvuru için gerekli belgeler, başvurulacak uzmanlık alanları ve başvuruların alınacağı tarihler ile diğer ihtiyaç duyulan bilgilere yer verilir.

(3) Listede yer verilen uzmanlık alanlarında ihtiyacı karşılayacak sayıda bilirkişi bulunmaması halinde, il müdürlükleri tarafından belirli dönemlere bağlı kalmaksızın Yönetmelik uyarınca listeye yeni bilirkişi kaydı yapılabilir.

(4) Başvurular ikamet edilen ya da mesleki faaliyetin yürütüldüğü yerdeki il müdürlüğüne yapılır. İkamet edilen yer ile mesleki faaliyetin yürütüldüğü yerin farklı olması halinde başvuru, bu yerlerde bulunan il müdürlüklerinden yalnızca birine yapılır.

#### **Başvuru dilekçesine eklenecek belgeler**

**MADDE 17** – (1) Sicil ve listeye kaydolmak isteyen kişilerden aşağıdaki belgeler istenir:

a) Vukuatlı nüfus kayıt örneği.

b) Adres ve iletişim bilgilerini gösteren belgeler ile başvuru yapılan il müdürlüğünün bulunduğu yer il sınırları içinde ikamet edildiğine ya da mesleki faaliyetin yürütüldüğüne dair yazılı beyan.

c) Adli sicil kaydı belgesi.

ç) Görev belgesi ile disiplin yönünden meslekten ya da memuriyetten çıkarılma cezası alınmadığına veya sanat icrasından yasaklı durumda olunmadığına dair kayıtlı olunan meslek kuruluşu ya da çalışılan kurum veya kuruluştan alınan belge.

d) Bilirkişilik yapılacak alanda en az üç yıllık deneyime sahip olduğunu gösteren belgeler.

e) Temel ve alt uzmanlık alanlarını gösteren diploma, mesleki yeterlilik belgesi, uzmanlık belgesi, ustalık belgesi veya benzeri belgelerin asılları ve örnekleri.

f) Mesleğini icra edebilmek için herhangi bir meslek kuruluşuna kayıtlı olmak zorunda olanlar için, meslek kuruluşuna üye olduğuna dair son üç ay içinde alınmış oda faaliyet belgesi veya oda kayıt belgesi.

g) 2 adet vesikalık fotoğraf.

ğ) Bilirkişilik temel eğitiminin tamamlandığına dair belgenin aslı ve örneği.

h) Banka hesabına ilişkin bilgilerin bildirildiği yazılı beyan.

ı) Bilirkişilere yapılacak olan tebligatların Hazine ve Maliye Bakanlığının e-tebligat altyapısı kullanılarak yapılabilmesi için varsa vergi dairesinden

almış olan e-tebligat adresini gösteren belge veya e-tebligat adresini gösteren yazılı beyan.

i) İl müdürlüğü tarafından gerekli görülen diğer belgeler.

#### **Başvuruların değerlendirilmesi**

**MADDE 18** – (1) 16 ncı maddenin üçüncü fıkrası hükmü saklı kalmak üzere; il müdürlükleri tarafından her yıl Aralık ayının son işgününe kadar başvuruların değerlendirilmesi ve listenin hazır hale getirilmesi zorunludur.

(2) İhtiyaç duyulması halinde, başvurularda ve eklerinde sunulan bilgi ve belgelere ilişkin ilgili kurum veya kuruluşlardan bilgi istenebilir.

(3) Yapılan değerlendirme sonucunda, başvuru sahibinin 15 inci maddenin birinci fıkrasındaki şartları taşımadığının anlaşılması ve 17 nci maddenin birinci fıkrasında belirtilen belgelerin verilen sürede tamamlanmamış olması halinde talep reddedilir.

(4) Bilirkişiliğe kabul şartlarını sağlayanlar sicile ve listeye kaydedilir.

(5) Başvuruların neticeleri, il müdürlüklerinin Bakanlığın internet sitesinde kendilerine ayrılmış olan internet sayfalarında başvuru sahiplerinin ad ve soyadlarına yer verilerek tablo halinde yayımlanması suretiyle duyurulur. Bu duyuru tebliğ yerine geçer.

#### **Yemin**

**MADDE 19** –(1) Sicile ve listeye kabul edilenlerden, “Yemin” başlıklı “Bilirkişilik görevimi sadakat ve özenle, bilim ve fenne uygun olarak, tarafsız ve objektif bir biçimde yerine getireceğime, namusum, şerefim ve kutsal saydığım bütün inanç ve değerlerim üzerine yemin ederim.” şeklindeki ibareyi içeren yazılı, tarihli ve imzalı beyan alınır ve bilirkişinin sicilindeki dosyasına eklenir.

#### **Sicil**

**MADDE 20** – (1) Sicil, il müdürlükleri tarafından bilirkişilere sicil numarası verilmek suretiyle tutulur.

(2) Sicil dosyasında bilirkişiye ait aşağıdaki hususlar yer alır:

a) Adı ve soyadı, vesikalık fotoğrafı ve Türkiye Cumhuriyeti kimlik numarası.

b) Adres ve iletişim bilgileri.

c) Mesleği, temel ve alt uzmanlık alanları, varsa çalıştığı kurum veya kuruluşun adı.

ç) Temel ve alt uzmanlıkları gösteren belgelerin verildiği yerler, tarihleri ve sayıları.

d) Mesleki tecrübe bilgileri.

e) Öğrenim bilgileri.

f) Adli sicil ve arşiv kaydı.

g) Varsa disiplin cezasına ilişkin bilgiler.

ğ) Bilirkişilik temel eğitim tarihi.

h) Yemin belgesi.

ı) Varsa uyarma ve listeden geçici veya sürekli çıkarılmaya ilişkin bilgiler.

İ) Görevlendirilme ve hazırlanan rapor sayısı.

j) Denetim kayıt ve bilgileri.

k) Banka hesabına ilişkin bilgiler.

l) Başvuru aşamasında sunulan diğer belgeler.

m) İl müdürlüğü tarafından gerekli görülen diğer bilgi ve belgeler.

#### **Liste**

**MADDE 21** –(1) Liste, bilirkişilerin sicil numaraları, ad ve soyadları, temel uzmanlık alanları ve alt uzmanlık alanları, ikamet ettikleri veya mesleki ya da ticari faaliyetlerini yürüttükleri il ve ilçe bilgileri ve meslekleri gösterilmek suretiyle il müdürlükleri tarafından tablo halinde düzenlenir.

(2) Liste, tüm tüketici hakem heyetlerince bilirkişi görevlendirmesi yapılırken kullanılmak üzere, il müdürlükleri tarafından Bakanlığın internet sitesinde kendilerine ayrılmış olan internet sayfasında yayımlanır ve il sınırı içinde kurulu bulunan tüm tüketici hakem heyetlerine ayrıca yazıyla bildirilir.

(3) 23 üncü maddenin on üçüncü fıkrası hükmü saklı kalmak üzere; tüketici hakem heyeti başkanı, tüketici hakem heyetinin kurulu bulunduğu yerin il müdürlüğü tarafından hazırlanan listede yer alan bilirkişiler arasından görevlendirme yapar.

#### **Listeden çıkarma ve uyarma**

**MADDE 22** – (1) 32 ila 34 üncü maddeler uyarınca yapılan denetim ve inceleme neticesinde, aşağıdaki şartlardan birinin gerçekleştiğinin tespit edilmesi halinde Bakanlıkça kurulan Komisyon tarafından bilirkişilerin listeden sürekli çıkarılmalarına ya da uyarılmalarına karar verilebilir:

a) Yasal bir sebep olmaksızın veya görevden çekinmeyi haklı kılacak bir mazeret bulunmaksızın bilirkişilik yapmaktan kaçınılması ya da raporun belirlenen süre içinde mazeretsiz olarak verilmemesi.

b) Bu Yönetmelikte belirlenen temel ilkelere aykırı olarak bilirkişilik faaliyetinde bulunulması.

c) Bu Yönetmelikte düzenlenen etik ilkelerle bağdaşmayan, güven duygusunu sarsıcı tutum ve davranışlarda bulunulması.

ç) Tüketici hakem heyetleri nezdinde yapılan bilirkişilik faaliyetine ilişkin bu Yönetmelikte belirlenen diğer usul ve esaslara aykırı davranılması.

(2) Bilirkişiliğe kabul şartlarının kaybedilmesi veya bilirkişiliğe kabul tarihinde gerekli şartların bulunmadığının sonradan tespit edilmesi ya da bilirkişinin kendisinin listeden çıkarılmayı yazılı olarak talep etmesi halinde il müdürlüğü tarafından o kişi sürekli veya geçici süreyle listeden çıkarılır.

### **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

#### **Bilirkişi Görevlendirmesi, Bilirkişi Raporu ve Bilirkişinin Sorumluluğu**

##### **Bilirkişi görevlendirmesi**

**MADDE 23** –(1) Tüketici hakem heyetinde görülmekte olan tüketici uyuşmazlığına ilişkin karar alma sürecinde ihtiyaç duyulması halinde; tüketici hakem heyeti başkanı tarafından, varsa öncelikle kanunların görüş bildirmekle yükümlü kıldığı kişilere ve kuruluşlara görevlendirildikleri konularda görüş bildirmeleri için yazılı olarak başvurulur.

(2) Tüketici hakem heyeti başkanı, kendisinin ve tüketici hakem heyeti üyelerinin sahip olduğu bilgilerle çözümlenmesi mümkün olmayan ve hukuk dışında çözümü uzmanlığı veya özel bilgiyi ya da teknik bilgiyi gerektiren hallerde bilirkişi görevlendirebilir. Görülen tüketici uyuşmazlığının tarafı olan tüketicinin ikamet ettiği ilçe sınırlarında mesleki veya ticari faaliyetini sürdüren ya da ikamet eden bir bilirkişinin görevlendirilmesi esastır.

(3) Tüketici uyuşmazlığının konusuna ilişkin taraflara ve diğer ilgili yerlere gönderilen bilgi ve belge isteme yazılarında cevap verilmesi için öngörülen süreler dolmadan bilirkişi görevlendirmesi yapılamaz.

(4) Kamu görevlilerine, bağlı buldukları kurumlarla ilgili uyuşmazlıklarda ve işlerde bilirkişi olarak görev verilemez.

(5) Tüketici hakem heyetinin sekretaryasının yapıldığı il müdürlüğü veya kaymakamlık personeli arasından, görülen tüketici uyuşmazlığı için bilirkişi görevlendirilemez.

(6) Tüketici hakem heyeti başkanlarına, üyelerine ve raportörlerine bilirkişi olarak görev verilemez.

(7) Tüketici hakem heyetlerinde görülmekte olan tüketici uyuşmazlıklarına ilişkin bir kez bilirkişi görevlendirmesi yapılması esastır. Bilirkişi raporundaki eksiklik veya belirsizliğin giderilmesi için mevcut bilirkişiden ek rapor istenebilir; ancak, ek rapor için bilirkişiye ücret ödenmez. Karar verme aşamasında daha ayrıntılı bir araştırmaya ihtiyaç duyulması halinde bir defaya mahsus olmak üzere bir başka bilirkişi görevlendirilebilir.

(8) Tüketici hakem heyeti başkanı bilirkişi olarak yalnızca bir kişiyi görevlendirebilir. Ancak, görülmekte olan tüketici uyuşmazlığının mahiyeti gereği, gerekçesi görevlendirme yazısında açıkça belirtilmek suretiyle üç kişiyi geçmeyecek şekilde bir bilirkişi kurulu görevlendirilebilir. Bilirkişi kurulu tarafından hazırlanan raporda her bir bilirkişinin incelemelerine ayrı ayrı yer verilir ve bilirkişilerin her birine ayrı bilirkişilik ücreti ödenir.

(9) Bilirkişi görevlendirme yazısıyla; çözümü uzmanlığı veya özel bilgiyi ya da teknik bilgiyi gerektiren sorun açıkça belirtilmeden ve bilirkişi tarafından incelenmesi istenen hususların kapsamı ile sınırları açıkça gösterilmeden bilirkişi görevlendirmesi yapılamaz.

(10) Geçerli bir mazeret olmaksızın uyuşmazlık konusunu uhdesinde bulunduran tüketiciden kaynaklanan nedenlerle, verilen süre içinde bilirkişi raporunun sunulmaması halinde aynı uyuşmazlığa ilişkin tekrar bilirkişi görevlendirilemez; dosya içeriğinde hazır halde bulunan bilgiler ve belgeler kapsamında karar verilir. Bu durumda bilirkişiye ücret ödenmez.

(11) TÜBİS ile bu sisteme entegre bilişim sistemleri veya yazılımlar vasıtasıyla ulaşılabilen bilgiler veya çözülebilen hususlar için bilirkişilik müessesesine başvurulamaz.

(12) Listede yer alan bilirkişilerin, uzmanlık alanlarına göre tüketici hakem heyeti başkanı tarafından hakkaniyete uygun olarak sırayla görevlendirilmesi esastır.

(13) Tüketici uyuşmazlığının konusunun başka bir ilin sınırları içinde bulunması ve bilirkişi incelemesinin mahallinde yapılmasının gerektiği durumlarda, tüketici uyuşmazlığının görüldüğü tüketici hakem heyeti başkanı tarafından uyuşmazlık konusunun bulunduğu yerin il müdürlüğünce hazırlanan listeden bilirkişi görevlendirmesi yapılabilir.

(14) Listede ihtiyaç duyulan uzmanlık alanına sahip bilirkişi bulunmaması durumunda, bilirkişi görevlendirmesinin üniversitelerin ilgili bölümlerindeki öğretim üyeleri ile öğretim görevlilerine veya Bilirkişilik Bölge Kurulu Listesine kayıtlı bilirkişilere ya da ilgili meslek odasına kayıtlı bulunan kişilere yapılması esastır. Bilirkişi görevlendirmesi yapılabilecek bu nitelikleri taşıyan kişilerin bulunmaması ya da bilgisine ihtiyaç duyulan kişinin bu nitelikleri taşınamaması halinde, görülmekte olan tüketici uyuşmazlığının özellikleri dikkate alınarak listede kayıtlı olmayan başka kişilere de bilirkişi görevlendirmesi yapılabilir. Tüketici hakem heyeti başkanı, liste dışından görevlendirmiş olduğu bilirkişiyi il müdürlüğüne gerekçeleriyle bildirir.

(15) İl müdürlükleri buldukları il sınırları içinde bulunan tüm ilçelerdeki ihtiyaçları gözeterek listede bulunması gerekli görülen her bir uzmanlık alanında yeteri kadar bilirkişi bulunması için gerekli tedbirleri almakla yükümlüdür.

#### **Bilirkişinin görev alanının belirlenmesi ve bilirkişiye bilgi verilmesi**

**MADDE 24 –(1)** İnceleme yapılacak konunun kapsamı ve sınırları tüketici hakem heyeti başkanı tarafından bilirkişiye yazılı olarak bildirilir.

Görevlendirme yazısında aşağıdaki hususlara yer verilir:

a) Görülmekte olan tüketici uyuşmazlığına ait TÜBİS başvuru numarası ile taraflara ait iletişim bilgileri.

b) Bilirkişinin haklı nedenler bulunuyorsa görevlendirmeyi kabul etmediğini gerekçeleriyle beraber üç işgünü içinde yazılı olarak bildirmesi gerektiği.

c) Bilirkişi raporunun bilirkişi görevlendirme yazısının tebliğinden itibaren on beş işgünü içinde teslim edilmesinin esas olduğu; ancak, işin niteliği itibarıyla verilen süre içinde raporun hazırlanamaması halinde bilirkişinin yazılı talebi üzerine bir defaya mahsus olmak üzere on beş işgünü ek süre verilebileceği bilgisi.

ç) Açıkça belirtilmek suretiyle incelenmesi istenen konular ve varsa bilirkişi tarafından cevaplanması talep edilen sorular.

d) İncelenmesi istenen tüketici uyuşmazlığının konusunun, uyuşmazlığın taraflarınca bilirkişiye teslim edilip edilmeyeceği veya uyuşmazlık konusunun niteliği gereği bilirkişi tarafından mahallinde inceleme yapılması gerekiyorsa uyuşmazlık konusunun bulunduğu yere gidilip gidilmeyeceği hususlarına ilişkin bilgi.

e) Bilirkişi raporunun teslim edilmesi için verilen süre ile yapılacak inceleme üzerine hazırlanacak raporun tamamlanacağı süreler dikkate alınarak uyuşmazlık konusunu uhdesinde bulunduran kişi ile iletişim kurulması ve incelemenin gerçekleştirilebilmesi için ön bilgi verilmesi gerektiği.

f) Bilirkişinin kendisinden kaynaklanmayan; ancak, incelenmesi istenen uyuşmazlık konusunu uhdesinde bulunduran kişinin eylemlerinden kaynaklanan nedenlerden dolayı bilirkişi raporunun hazırlanamaması halinde, ayrıntılarıyla beraber söz konusu durumu, ortaya çıktığı tarihten itibaren üç işgünü içinde yazılı olarak bildirmek zorunda olduğu.

g) Tüketici uyuşmazlığının konusu bir mal ise ve incelenmesi istenen malın uyuşmazlığın taraflarınca bilirkişiye teslim edilmesi öngörülmüş ise; malın teslim tarihi, teslim anında malın fiziki olarak hangi şartlarda olduğu, malın çalışıp çalışmadığı, bilirkişi tarafından malın nerede ve hangi tarihte ilgili kişiye geri verileceği gibi hususlar ile malın marka, model, renk ve varsa seri numarası gibi bilgilerinin bilirkişi tarafından Bakanlığın internet sitesinde yer alan teslim tutanağı örneğine uygun olarak düzenlenen tutanağa yazılarak imzalanması ve bir örneğinin teslim anında tüketici uyuşmazlığının ilgili tarafına imzalatılarak verilmesi gerektiği.

ğ) Tarifeye uygun olarak tüketici hakem heyeti başkanı tarafından takdir edilen bilirkişi ücreti.

h) Gerçeğe aykırı mütalaada bulunması halinde Türk Ceza Kanununun 276 ncı maddesi uyarınca cezalandırılabilirliği bilgisi.

(2) Bilirkişiye, inceleme konusu ile ilgili ihtiyaç duyduğu belgelerin aslı veya birer örneği dizi pusulasına bağlanarak imza karşılığı teslim edilir ve bu husus tutanağa bağlanır. TÜBİS vasıtasıyla dosyanın incelenmesinin mümkün olduğu hallerde, dosya ve ilgili belgeler fiziki olarak teslim edilmez; bilirkişiye TÜBİS üzerinden inceleme yapma yetkisi verilir.

#### **Bilirkişinin görev süresi**

**MADDE 25 –(1)** Bilirkişi, görevlendirme yazısının tebliğinden itibaren on beş işgünü içinde, varsa kendisine verilen dosya ve ekleriyle beraber bilirkişi raporunu hazırlayarak teslim etmekle yükümlüdür. Ancak işin niteliği itibarıyla verilen süre içinde raporun hazırlanmasına imkan bulunmazsa, yazılı talebi halinde bilirkişiye bir defaya mahsus olmak üzere tüketici hakem heyeti başkanı tarafından on beş işgünü ek süre verilebilir.

(2) Belirlenen süre içinde raporunu teslim etmeyen bilirkişi görevden alınıp yerine başka bir bilirkişi görevlendirilebilir. Bu durumda, görevlendirmeyi yapan tüketici hakem heyeti başkanı, görevden alınan bilirkişiden o ana kadar yapmış olduğu işlemler hakkında yazılı açıklama yapmasını ve varsa kendisine verilen mal ile dosya ve eklerini eksiksiz olarak derhal teslim etmesini yazılı olarak ister. Tüketici hakem heyeti başkanı tarafından söz konusu durum il müdürlüğüne yazılı olarak bildirilir.

(3) Görevden alınan bilirkişinin hukuki ve cezai sorumlulukları saklı kalmak kaydıyla, geçerli bir mazeret sunulmadığı takdirde, o aşamaya kadar yapılan inceleme için yapılmış olan masraflar dahil bilirkişiye hiçbir ücret ödenmez.

#### **Bilirkişinin bildirim ve çekinme yükümlülüğü**

**MADDE 26 –(1)** Bilirkişi; kendisine tevdi olunan görevin, uzmanlığı veya özel bilgiyi ya da teknik bilgiyi gerektirmediğini, hukuki görüş istendiğini, uzmanlık alanına girmedikçe, inceleme konusu iş ve işlemlerin açıklığa kavuşturulması için alanında uzman başka bir bilirkişi ile işbirliğine ihtiyaç duyduğunu, 5 inci maddenin beşinci fıkrasında belirtilen nedenlerden dolayı bilirkişilik yapamayacağını ve varsa görevden çekinmeyi haklı kılabacak bir başka mazeretinin bulunduğunu görevin kendisine verilme tarihinden veya çekinmeyi gerektirecek durumun sonradan öğrenilmesi halinde bu tarihten itibaren en geç üç işgünü içinde tüketici hakem heyeti başkanlığına yazılı olarak bildirir.

#### **Bilirkişinin yetkileri ve görevleri**

**MADDE 27 –(1)** Bilirkişi; yapacağı ön incelemede, incelemeyi gerçekleştirebilmesi için kendisine teslim edilen dosya ve belgelere ilave olarak başka kayıt ve belgelere ihtiyaç duyması halinde, görevlendirme yazısının tebliğ tarihinden itibaren üç işgünü içinde tüketici hakem heyeti başkanlığından ihtiyacına ilişkin yazılı talepte bulunabilir.

(2) Bilirkişi, görev alanı veya sınırları hakkında tereddüde düşerse bunun giderilmesini tüketici hakem heyeti başkanlığından her zaman yazılı olarak talep edebilir.

(3) Tüketici uyuşmazlığının konusu bir mal ise ve görevlendirme yazısında incelenmesi istenen malın uyuşmazlığın taraflarınca bilirkişiye teslim edilmesi öngörülmüş ise; malın teslim tarihi, teslim anında malın fiziki olarak hangi şartlarda olduğu, malın çalışıp çalışmadığı, bilirkişi tarafından malın nerede ve hangi tarihte ilgili kişiye geri verileceği gibi hususlar ile malın marka, model, renk ve varsa seri numarası gibi bilgileri bilirkişi tarafından

Bakanlığın internet sitesinde yer alan teslim tutanağı örneğine uygun olarak düzenlenen tutanağa yazılarak imzalanır ve bir örneği teslim anında tüketici uyuşmazlığının ilgili tarafına imzalatılarak verilir.

#### **Bilirkişi raporu**

**MADDE 28** – (1) Bilirkişi raporu gerekçeli ve açık olmalıdır.

(2) Bilirkişi raporunda aşağıdaki hususlar yer alır:

- Tüketici uyuşmazlığının görüldüğü tüketici hakem heyetinin ismi.
- TÜBİS başvuru numarası.
- Tüketici uyuşmazlığının taraflarına ait bilgiler.
- Görevlendirme tarihi ve inceleme süresi.
- İncelemenin konusu.
- Kendisinden gözlemlenmesi ve incelenmesi istenen maddi unsurlar.
- İnceleme yöntemi.
- Bilimsel ve teknik dayanaklar.
- Gerekçeli sonuç.
- Raporun düzenlenme tarihi.
- Bilirkişinin adı ve soyadı, unvanı, sicil numarası ve imzası.

(3) Bilirkişi raporuna, incelemeye esas maddi unsurları belgeleyen ve sonuçların açıklanmasına yardımcı olan şema, harita, kroki, fotoğraf, tablo ile diğer kayıt ve belgeler de eklenir. Ayrıca rapor ekine 27 nci maddenin üçüncü fıkrası uyarınca düzenlenen teslim tutanağının bir örneği koyulur.

#### **Bilirkişi görüşünün değerlendirilmesi**

**MADDE 29** – (1) Bilirkişi raporu, tüketici hakem heyeti tarafından diğer delillerle birlikte değerlendirilir.

(2) Tüketici hakem heyeti, bilirkişi raporundaki eksiklik yahut belirsizliğin tamamlanması veya açıklığa kavuşturulmasını sağlamak için yeni sorular yönelmek suretiyle tüketici hakem heyeti başkanının bilirkişiden ek rapor istemesini talep edebilir. Talep edilmesi halinde on beş işgünü içinde ek raporunu sunmayan bilirkişiye ücret ödenmez.

(3) İhtiyaç halinde bilirkişinin görüşünü sözlü olarak açıklamasına karar verilirse açıklamaları tutanağa geçirilir ve bilirkişinin tutanağa imzası alınır. Kurul halinde görevlendirme söz konusu ise bilirkişilerin, bilgilerine başvuru hususu hemen aralarında müzakere etmelerine imkan tanınır ve müzakere sonucunda açıklanan görüş tutanağa geçirilerek bilirkişilere imzalatılır.

#### **Bilirkişi ücreti**

**MADDE 30** – (1) Bilirkişi ücreti, Kanunun 71 inci maddesi uyarınca Hazine ve Maliye Bakanlığının uygun görüşü alınarak Bakanlık tarafından belirlenen Tüketici Hakem Heyeti Başkanı ve Üyelerine ve Raportör Olarak Görevlendirilen Diğer Kamu Personeline Ödenecek Huzur Hakkı ve Huzur Ücretleri ile Bilirkişilere Ödenecek Ücrete İlişkin Usul ve Esaslara uygun şekilde Bakanlıkça hazırlanan ve duyurulan tarifeye göre tüketici hakem heyeti başkanı tarafından belirlenir ve aynı usul ve esaslara göre bilirkişiye ödenir.

#### **Bilirkişinin sorumluluğu**

**MADDE 31** – (1) Bilirkişi, Türk Ceza Kanunu anlamında kamu görevlisidir.

(2) Bilirkişi, kasten gerçeğe aykırı mütalaada bulunması halinde, Türk Ceza Kanununun 276 ncı maddesi uyarınca sorumlu tutulur.

### **BEŞİNCİ BÖLÜM**

#### **Bilirkişilerin Denetimi**

#### **Denetim ve inceleme**

**MADDE 32** – (1) Bilirkişiler, görevleriyle ilgili iş ve işlemlerinin ve hazırladıkları raporların mevzuata uygunluğu bakımından, Bakanlık tarafından görevlendirilen Bakanlık müfettişleri ile diğer Bakanlık personeli tarafından resen veya başvuru üzerine denetlenebilirler.

(2) Tüketici hakem heyeti başkanı, görevlendirdiği bilirkişinin göreviyle ilgili iş ve işlemlerinin hukuka aykırı olduğuna ilişkin kanaat edinmesi durumunda, varsa dayanak bilgi ve belgeleri de ekleyerek bu hususu Bakanlığa bildirir.

(3) Bilirkişi raporları özel veya teknik bilgi yönünden denetlenemez. Bu yöndeki başvurular il müdürlüğü tarafından bilirkişinin bağlı bulunduğu meslek kuruluşu veya görev yaptığı kuruluşlara gönderilir.

(4) Bilirkişi hakkında yapılan denetim ve inceleme en geç on beş gün içinde sonuçlandırılır. Bu süre, ihtiyaç olması halinde on beş günü geçmemek üzere bir defa uzatılabilir.

(5) Bilirkişi raporlarına ilişkin yargı mercileri tarafından yapılacak denetimler bu Yönetmelik kapsamı dışındadır.

#### **Denetim ve inceleme sonucu verilecek kararlar**

**MADDE 33** – (1) Bilirkişiler hakkında yapılan denetim ve inceleme ile 22 nci maddenin birinci fıkrasında yer alan şartlardan birinin gerçekleştiğinin tespit edilmesi halinde, Bakanlıkça kurulan Komisyon tarafından aşağıdaki kararlar alınabilir:

a) Yapılan tespitin 22 nci maddenin birinci fıkrasının (a) ve (ç) bentlerinde yer alan hâllerden olması durumunda bilirkişinin uyarılmasına karar verilir. Uyarma kararına konu ihlalin bir yıl içinde tekrar edilmesi hâlinde bilirkişinin sürekli olarak listeden çıkarılmasına karar verilir.

b) Yapılan tespitin 22 nci maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde yer alan hâllerden olması durumunda bilirkişinin sürekli olarak listeden çıkarılmasına karar verilir.

(2) 23 üncü maddenin on dördüncü fıkrası uyarınca görevlendirilenler hakkında yapılan denetim ve inceleme ile 22 nci maddenin birinci fıkrasında yer alan şartlardan birinin gerçekleştiğinin tespit edilmesi hâlinde, Bakanlıkça kurulan Komisyon tarafından aşağıdaki kararlar alınabilir:

a) Yapılan tespitin 22 nci maddenin birinci fıkrasının (a) ve (ç) bentlerinde yer alan hâllerden olması durumunda bilirkişi olarak görevlendirilen kişinin uyarılmasına karar verilir. Uyarma kararına konu ihlalin bir yıl içinde tekrar edilmesi hâlinde, bilirkişi olarak görevlendirilen kişinin tüketici hakem heyetleri nezdinde bilirkişilik yapmaktan yasaklanmasına karar verilir.

b) Yapılan tespitin 22 nci maddenin birinci fıkrasının (b) ve (c) bentlerinde yer alan hâllerden olması durumunda, bilirkişi olarak görevlendirilen kişinin tüketici hakem heyetleri nezdinde bilirkişilik yapmaktan yasaklanmasına karar verilir.

(3) Yapılan denetim ve inceleme sonucunda bu maddenin birinci ve ikinci fıkraları uyarınca verilen kararlar, il müdürlüğü tarafından ilgiliye yazılı olarak tebliğ edilir.

(4) İnceleme raporu ve Bakanlıkça kurulan Komisyonun kararı sicile eklenir.

(5) Bilirkişinin sürekli olarak listeden çıkarılması ya da uyarılması kararına karşı, kararın tebliğinden itibaren on beş gün içinde il müdürlüğüne itiraz edilebilir. İl müdürlüğü itiraza ilişkin başvuruyu derhal Bakanlığa bildirir. İtiraz üzerine Bakanlıkça kurulan komisyon tarafından verilen karar başvuru sahibine il müdürlüğü tarafından tebliğ edilir.

(6) İnceleme raporunun veya Komisyon kararına karşı yapılan itiraz başvurusunun Komisyonun sekreteryaya hizmetlerini yürütmekle görevli birimin kayıtlarına girdiği tarihten itibaren en geç on beş gün içinde sonuçlandırılması zorunludur.

#### **Komisyon**

**MADDE 34** – (1) Yapılan denetim ve inceleme neticesinde bilirkişiler hakkında alınacak kararların değerlendirilmesi amacıyla Bakanlıkça komisyon kurulur.

(2) Komisyon, Genel Müdür başkanlığında ilgili genel müdür yardımcısı ile daire başkanından oluşur.

- (3) Komisyon üyelerinin tamamının katılımıyla toplanır ve oy çokluğuyla karar alır.
- (4) Komisyonun başkan ve üyeleri, komisyonun;
- a) Çalışmalarının mevzuata uygunluğundan,
- b) Faaliyetlerinin gizliliğinden,
- c) Çalışmalarının hızlı ve güvenli sonuçlandırılmasından, sorumludur.
- (5) Komisyonun sekretarya hizmetleri Genel Müdürlük tarafından yürütülür.

## **ALTINCI BÖLÜM** **Çeşitli ve Son Hükümler**

### **Diğer hususlar**

**MADDE 35** – (1) Bu Yönetmelikte düzenleme bulunmayan hâllerde Birliklik Kanununun ve 3/8/2017 tarihli ve 30143 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Birliklik Yönetmeliğinin ilgili hükümleri kıyasen uygulanır.

(2) Bu Yönetmelikte yapılması öngörülen tebligat işlemlerinin elektronik olarak yapılması esastır.

### **Geçiş hükümleri**

**GEÇİCİ MADDE 1** –(1) Bu Yönetmeliğin yayımlandığı tarihten itibaren en geç 31/12/2020 tarihine kadar (bu tarih dâhil) siciller ve listeler il müdürlükleri tarafından oluşturulur.

(2) 31/12/2020 tarihine kadar (bu tarih dâhil) tüketici hakem heyetleri nezdinde yapılan birliklik faaliyetlerine ilişkin iş ve işlemler Kanuna ve 27/11/2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğine göre yürütülür.

### **Yürürlük**

**MADDE 36** –(1) Bu Yönetmeliğin 1, 2, 3, 4, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 36 ve 37 nci maddeleri ile geçici 1 inci maddesi yayımı tarihinde, diğer maddeleri ise 1/1/2021 tarihinde yürürlüğe girer.

### **Yürütme**

**MADDE 37** – (1) Bu Yönetmelik hükümlerini Ticaret Bakanı yürütür.