

TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİ 6,3 MİLYARLIK UYUŞMAZLIĞI KARARA BAĞLADI

8 Nisan 2024



Ticaret Bakanlığı, Tüketici Hakem Heyetlerinin son 3 yılda yaklaşık 6,3 Milyar TL tutarındaki başvuruyu karara bağladığını açıkladı. Yapılan başvuruların yüzde 53,2'sini perakende sektörü oluşturdu.

Tüketici haklarını korumak ve tüketici memnuniyetini artırmak amacıyla 1995 yılında kurulan Tüketici Hakem Heyetleri (THH); alıcı ve satıcılar arasındaki uyuşmazlıklarda yargı mercilerinin iş yükünü azaltmaya devam ediyor. Ticaret Bakanlığı verilerine göre THH, kurulduğu günden bu yana yaklaşık 17 milyon başvuruyu karara bağladı. THH'ye 2021-2023 döneminde farklı hizmet sektörlerinden 1 milyon 901 bin 83 şikâyet başvurusu yapılırken; uyuşmazlığı karara bağlanan başvuruların toplam tutarı 6 milyar 270 milyon 934 bin 655 TL olarak kayıtlara geçti. Karara bağlanan başvuruların yüzde 53,2'sini, 3 milyar 734 milyon 216 bin 143 TL ile perakende sektörü oluşturdu. Anlaşmazlıklar sebebiyle yapılan şikâyetler; CİMER, AK Parti İletişim Merkezi, e-Devlet, e-posta, yazılı başvuru gibi yöntemlerle THH'ye ulaştırıldı.

E-dönüşümün pazar lideri TÜRKKEP'e göre; Kayıtlı Elektronik Posta (KEP), şikâyetlerin THH'ye hızlı, güvenilir ve resmi şekilde iletilmesini sağlayan bir yöntem olarak görülüyor. Uyuşmazlık çözümleri için doldurulan başvuru formları, KEP üzerinden THH'ye tek tıkla, kolayca iletilebiliyor.

KEP KULLANIMI, ŞİKÂyetLERDE BAŞVURU SÜRECİNİ KOLAYLAŞTIRIYOR

Kayıtlı Elektronik Posta; gönderici ve alıcının kimliklerinin net bir şekilde belli olduğu, iletinin içeriğinde ve zamanında herhangi bir değişikliğin yapılamadığı, taraflar arasındaki uyuşmazlık durumunda hukuki geçerliliğe sahip olan resmi elektronik posta hizmetidir. Yeni nesil dijital dönüşüm teknolojilerinden biri olan KEP, gönderilen iletilerde okunmama, ulaşmama ve spama düşme gibi sorunları tamamen ortadan kaldırarak, şikâyetlerin THH'ye güvenli, hızlı ve resmi bir şekilde ulaşmasını sağlar.

KEP sistemiyle THH'ye yapılan şikâyetlerin gönderici ve alıcı bilgileri, içeriği, zamanı, okunma bilgisi gibi bütün detaylar delil niteliği taşır. Bu bilgiler, resmi Kayıtlı Elektronik Posta Hizmet Sağlayıcısı olan TÜRKKEP tarafından 20 yıl süreyle saklanır. Saklanan bilgiler, ihtiyaç olması halinde mahkemede delil olarak kullanılabilir.

TÜRKKEP KEP iletisi sistemi üzerinden rahatlıkla ulaşılabilen Merkezi KEP Rehberi sayesinde başvuru yapılacak bölgedeki tüm THH şubelerinin KEP adreslerine kolaylıkla erişilebilir. Böylece şikâyet başvurusunda bulunurken ilgili THH şubesinin KEP adresini arama ya da doğruluğunu teyit etme zahmetine gerek kalmadan, hızlı bir şekilde başvuru yapılabilir.

Kullanımı standart e-posta kadar kolay olan KEP sistemi, e-postadan farklı olarak resmi ve güvenli bir iletişim imkânı sunar ve iletinin değişmezliğini garanti eder. Kargo yoluyla yapılan fiziki evrak iletişimine göre ise çok daha hızlı, güvenilir ve daha az maliyetli olan KEP sistemi, veri kaybı ve dolandırıcılık gibi risklerin önüne geçer. KEP ile resmi iletişim kurmak isteyen herkes KEP adresleri ve şifreleriyle interneti olan tüm cihazlardan kolaylıkla KEP gönderebilir, resmi işlemler tek tıkla ve güvenle gerçekleştirilebilir.

YILDIZ: “KEP SİSTEMİ HIZLI, KOLAY VE DOĞA DOSTU İLETİŞİM İMKÂNI SUNUYOR”

KEP'in özellikleri ve kullanımının önemiyle ilgili açıklamalarda bulunan TÜRKKEP Genel Müdürü Olcay Yıldız, “Ülkemizde kullanım oranı her geçen gün artan KEP sistemi; kamu kurum ve kuruluşlarına, özel şirketlere, ticari işletmelere ve bireylere hızlı, kolay ve doğa dostu iletişim imkânı sunuyor. Ayrıca iş verimliliği, zaman yönetimi, maliyet tasarrufu, iletişim güvenliği ve çevre duyarlılığı gibi birçok konuda da avantaj sağlıyor. KEP kullanımı birçok farklı sektör ve alanda olduğu gibi, THH'ye yapılan şikâyet başvurularında da güvenli, hızlı ve kolay bir iletişim yolu olarak karşımıza çıkıyor. Tüketicilerin KEP üzerinden ileteceği şikâyet başvuruları, iletinin ve evrakın değişmezlik garantisiyle karşı tarafa ulaştırılabilir. Bu resmi işlemin tek tıkla yapılabilmesi ise şikâyet süreçlerinin çok daha hızlı çözümlenebilmesini sağlıyor. Tüketicilerin, Merkezi KEP Rehberi sayesinde bölgelerindeki hakem heyetlerinin KEP adreslerine kolaylıkla erişebilmeleri; kamu kurumları ve vatandaşlar arasındaki iletişimin kolaylaşmasını da sağlıyor.” dedi.

“KEP KULLANIMI YAYGINLAŞMAYA DEVAM EDECEK”

KEP sisteminin e-ticaret sektörüne yönelik şikâyetlerde de kullanılabildiğini ifade eden Yıldız, “Son yıllarda alışveriş alışkanlığının online platformlara kaymasıyla tüketicilerin online satıcılara yönelik şikâyetleri de artış gösteriyor. Tüketiciler, genellikle ürünün teslim edilmemesi ve para iadelerinin 5-6 aylık bir süreçte gerçekleştiği yönünde ciddi şikâyetlerde bulunuyor. Bu gibi olumsuz deneyimlerin önüne geçebilmek ve tüketiciye güvenli online alışveriş imkânı sunabilmek için KEP kullanımının artması oldukça önemli.

Son dönemde ülkemizde en çok bilinen online alışveriş sitelerinde satış yapan firmalara KEP adresi edinmeleri platformlar tarafından zorunlu hale getirildi. Böylece KEP ile hem satıcı hem de alıcı hakları koruma altına alındı. Artık tüketiciler her türlü talep ve şikâyetlerini KEP üzerinden yasal, geçerli ve resmi bir şekilde satıcıya ve platforma iletebiliyor. Gönderilen iletiler resmi olarak 24 saat içinde ‘okundu’ kabul edildiği için tüketicinin talebi en kısa sürede yanıtlanıyor. Bu iletiler gerektiğinde mahkemede delil olarak da kullanılabiliyor. Yani KEP, tüketici ve satıcı arasındaki ilişkiye güven ve resmiyet kazandırmış oluyor. KEP kullanımının şu ana kadar olduğu gibi bundan sonra da farklı sektörlerde hızla yaygınlaşacağını öngörüyoruz. Bu çerçevede ülkemizdeki tüm bireyleri, e-dönüşümün Türkiye'deki pazar lideri TÜRKKEP ile KEP'leşmeye davet ediyoruz” diye konuştu.