



**T.C.  
TİCARET BAKANLIĞI  
TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE GÖREVLENDİRİLEN BİLİRKİŞİLERİN UYMASI GEREKEN TEMEL  
İLKELER VE BİLİRKİŞİ RAPORLARINDA BULUNMASI GEREKEN HUSUSLAR**

- 1 Bilirkişi görevini dürüstlük kuralları çerçevesinde bağımsız, tarafsız ve objektif şekilde yerine getirmelidir. 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. Bilirkişi dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım yapmaksızın tarafsızlık temel ilkesine uymak zorundadır.
- 2 **Bilirkişiler; kendisinin, altsoy ya da üstsoyunun, aralarında evlilik bağı kalksa dahi eşinin ve bu kişinin altsoy ya da üstsoyunun, arasında evlatlık bağı bulunanın, üçüncü derece de dâhil olmak üzere kan veya kendisini oluşturan evlilik bağı kalksa dahi kayın hısımlığı bulunanların, nişanlısının, iş ilişkisinin bulunduğu veya vekili, vasisi, kayyımı ya da yasal danışmanı sıfatıyla hareket ettiği kişilerin taraf olduğu tüketici uyuşmazlıklarıyla ilgili görevlendirmeyi kabul edemez.**
- 3 Bilirkişi, görevinin saygınlığını ve kişilerin adalete olan güvenini zedeleyen veya şüpheye düşüren her türlü tavır ve davranıştan kaçınmalıdır. Bilirkişi, bağımsızlığına zarar verebilecek veya böyle bir izlenim uyandırabilecek her türlü davranış ve ilişkiden uzak durur. 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.
- 4 **Bilirkişi, görevini bizzat yerine getirmekle yükümlü olup görevini kısmen veya tamamen başka bir kimseye devretmesi yasaktır.**
- 5 Bilirkişi, raporunda çözümü uzmanlığı veya özel bilgiyi ya da teknik bilgiyi gerektiren hususlar dışında takdiri değerlendirmelerde bulunmamalı, somut olayı tüm açıklığı ile raporunda anlattıktan sonra olayın yorumunu ve takdirini tüketici hakem heyeti başkanlığına bırakmalıdır.
- 6 **Bilirkişi, görevi sebebiyle edindiği bilgi ve belgeler ile öğrendiği sırların gizliliğini sağlamakla ve korumakla yükümlüdür. Bilirkişi, görevi sırasında elde ettiği bu bilgileri, kendisi, yakınları ve üçüncü kişiler yararına doğrudan veya dolaylı olarak bir menfaat elde etmek için kullanamaz. Bu yükümlülük, bilirkişilik görevi sona erdikten sonra da devam eder.**
- 7 Bilirkişi, görevini her türlü kişisel veya özel menfaatin üzerinde olduğu bilinciyle hareket edip görevini layıkıyla yerine getirmelidir. Bilirkişi, bilirkişilik görev, unvan ve yetkilerini kullanarak kendisi, yakınları ve üçüncü kişiler lehine menfaat sağlayamaz, hediye alamaz ve bu hususlara ilişkin aracılıkta bulunamaz.
- 8 **Bilirkişi, doğrudan veya dolaylı olarak görev süresince tüketici uyuşmazlığının taraflarından gelen uzman görüşü, danışmanlık, hakemlik ya da buna benzer bir görevi kabul etmesi yasaktır.**
- 9 Bilirkişi, görev almak amacıyla her türlü öneri veya girişimden kaçınır. 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.

## TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE GÖREVLENDİRİLEN BİLİRKİŞİLERİN UYMASI GEREKEN TEMEL İLKELER VE BİLİRKİŞİ RAPORLARINDA BULUNMASI GEREKEN HUSUSLAR

- 10 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.
- 11 Bilirkişinin, internet kullanıcılarını kendi sitesine yönlendirecek şekilde internet kısa yolları kullanılmasına izin vermesi ve reklam yapması yasaktır.
- 12 Bilirkişi görevini etkin, zamanında ve verimli biçimde yerine getirmeyi ve sunduğu hizmet kalitesini yükseltmeyi hedefler.
- 13 Bilirkişi, yapacağı ön inceleme sonucunda konunun kendi uzmanlık alanına girmediğini tespit etmesi halinde görevlendirmeyi kabul etmemeli ve durumu yazılı olarak üç işgünü içinde görevlendirmeyi yapan tüketici hakem heyeti başkanlığına bildirmelidir.
- 14 Bilirkişi, görevlendirme yazısında görev alanı ve sınırları, incelemesi istenen konular ve varsa bilirkişi tarafından cevaplanması talep edilen sorular hakkında tereddüte düşerse, bu tereddütlerin giderilmesi için mutlaka kendisini görevlendiren tüketici hakem heyeti başkanlığına yazılı olarak başvuruda bulunmalı ve verilen yazılı talimata göre incelemesini tamamlamalıdır.
- 15 Bilirkişi, kayıtlı olduğu il sınırları içinde yapılan görevlendirmeleri geçerli bir mazereti bulunmadığı takdirde kabul etmek zorunda olup, yasal bir sebep olmaksızın veya görevden çekinmeyi haklı kılacak bir mazeret bulunmaksızın bilirkişilik yapmaktan kaçınmaz. Belirlenen süre içinde mazeretsiz olarak inceleme raporunun sunulmaması durumunda uyarılma ve bilirkişilik listesinden çıkarılma hususları gündeme gelebilecektir.
- 16 Bilirkişi, kendisine verilen sürede raporunu teslim edemeyecek ise gecikme sebebini de belirtmek suretiyle süre bitiminden önce görevlendirmeyi yapan tüketici hakem heyeti başkanlığına yazılı olarak başvurarak bir defaya mahsus on beş işgünü ek süre talebinde bulunmalıdır.
- 17 Bilirkişinin Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) vasıtasıyla ilgili dosyayı incelemesinin mümkün olduğu hallerde, dosya ve ilgili belgeler kendisine ayrıca fiziki olarak teslim edilmeyerek TÜBİS üzerinden inceleme yapma yetkisi verilir. Bilirkişiye TÜBİS üzerinden erişemediği dosya içeriği imza karşılığı teslim edilebilir.
- 18 Bilirkişinin görev alanı genel anlamda kendi bilgi ve uzmanlık alanı, özelde ise sorulan sorular ile sınırlıdır. Bilirkişi, kendisine verilen görev ve yetkinin dışına çıkamaz. Kendisini görevlendiren tüketici hakem heyeti başkanlığı talep etse dahi, iddia ve savunmaları inceleyerek her ne nedenle olursa olsun bunlarla ilgili bir yorumda bulunamaz. İddia ve savunmayı yorumlayacak ve değerlendirecek olan görevlendirmeyi yapan tüketici hakem heyeti başkanlığıdır.
- 19 Bilirkişi, inceleme yaparken hak ve adaletin gerçekleşmesinde tüketici hakem heyeti başkanlığına yardımcı olacağından, bu sorumluluk bilinciyle azami dikkat ve özen göstererek cevaplanması istenen somut soruları tek tek sorulma sırasına göre, bilimsel dayanaklarını da açık ve anlaşılır biçimde göstermek ve eksiksiz olarak cevaplamak suretiyle hazırlamalıdır. Bu doğrultuda bilirkişi, raporunu kısa, öz ve açık bir şekilde hazırlamaya özen göstermelidir.
- 20 Bilirkişi, raporunu hazırlarken raporun dayanağı olan somut ve özel nedenleri bilimsel verilere uygun olarak göstermek zorundadır. Bilirkişi raporu, belgeye dayanan somut tespitler ihtiva etmeli ve incelemeye esas maddi unsurları belgeleyen ve sonuçların açıklanmasına yardımcı olan şema, harita, kroki, fotoğraf, tablo ile diğer kayıt ve belgeler de rapora eklenmelidir.

## TÜKETİCİ HAKEM HEYETLERİNDE GÖREVLENDİRİLEN BİLİRKİŞİLERİN UYMASI GEREKEN TEMEL İLKELER VE BİLİRKİŞİ RAPORLARINDA BULUNMASI GEREKEN HUSUSLAR

- 21 Bilirkişi raporu biçim, üslup ve dil bakımından görevlendirmeyi yapan tüketici hakem heyeti başkanlığı açısından açık, net ve anlaşılır olmalıdır. Bilirkişi, raporunu hazırlarken teknik terim ve kavramlarla ilgili sözcüklerin mümkünse Türkçe karşılıklarını tercih etmeli ya da parantez içinde Türkçe karşılıklarını yazmalıdır. Teknik bir kavram söz konusu ise tüketici uyumsuzluğuyla ilgili olacak şekilde çok fazla ayrıntıya girmeden bu kavramla ilgili açıklamada bulunmalıdır.
- 22 Bilirkişi, görevlendirmeyi yapan tüketici hakem heyeti başkanlığı tarafından istenmesi halinde, raporunu hazırlarken, tüketici uyumsuzluğunun görülmesi sırasında dosyaya sunulan uzman görüşlerini de özel ve teknik bilgi yönünden değerlendirmeli ve raporunda tartışmalıdır.
- 23 Bilirkişi, raporunu düzenlerken incelediği tüm belgeleri (ticari defter, fiş, fatura, makbuz, senet vb.) raporuna yansıtmalıdır.
- 24 Bilirkişi raporuna esas konunun uzun olması ve özellikle birden çok sorun bulunması durumunda; raporun paragraflara ve ayrı ayrı başlıklara bölünmesi, bilirkişinin hatalı ve çelişkili açıklamalarını önleyeceği gibi tüketici hakem heyeti başkanlığının ortaya konulan görüşleri kolaylıkla ve eksiksiz anlamasını sağlar.
- 25 Bilirkişi, dosyada ek rapor alınmak üzere görevlendirilmiş ise ek raporun alınma gerekçesi çerçevesinde soruna çözüm üretecek mahiyette ve tekrar ek rapor alınmasına mahal vermeyecek nitelikte rapor düzenlemelidir.
- 26 Bilirkişi, hazırlayacağı raporda özel ve teknik bilgisini kullanarak ulaştığı sonuçların gerekçesini açıklamakla yükümlüdür. Gerekçeye yer verilmesi, bilirkişinin keyfi ve özensiz açıklamalarda bulunma ihtimalini büyük ölçüde önleyecektir.
- 27 Bilirkişi, değerlendirmesinde kullanmak üzere ölçüm yapması gerektiğinde, bu ölçümleri bizzat yapmalı, tarafların verdikleri ölçümleri değerlendirmeye esas almamalıdır. Hesaplama yaparken kullandığı ölçü birimlerine ve dayandığı kriterlere raporunda açıklamalı olarak yer vermelidir.
- 28 Bilirkişilerin kurul halinde görevlendirilmeleri halinde, bir araya gelerek toplantılar yapmak suretiyle müzakerelerde bulunmaları ve bilirkişi raporunu birlikte hazırlamalarının kurul halinde görevlendirmenin bir gereği olduğu göz ardı edilmemelidir. Kurul halinde bilirkişi görevlendirmelerinde muhalefette kalan bilirkişi aralarında yaptıkları müzakere sonrasında bilirkişi raporuna karşı oyunu belirten imzayı attıktan sonra ayrı bir rapor verebilir.