

7-4721

T.C.
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

Sayı : B.21.0.GGM.0.01.00.610-228

.../.../2012

Konu : Soru Önergesi (7/4721)

06.04.2012* 08731

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İLGİ: TBMM Başkanlığının 13/3/2012 tarih ve A.01.0.KKB.0.10.00.00-53662 sayılı yazısı.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde alınan, İzmir Milletvekili Sayın Ahmet Kenan TANRIKULU'nun Bakanlığımıza tevcih ettiği 7/4721 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.


Hayati AZICI
Bakan

Ek: Soru önergesi cevabı. (2 sayfa)

İzmir Milletvekili Sayın Ahmet Kenan TANRIKULU'na Ait 7/4721 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

1) Bilindiği üzere, serbest piyasa ekonomilerinde, satıcı ve tüketiciler arasındaki fiyata dayalı ilişki, arz ve talep unsurlarına bağlıdır. Bu doğrultuda, firmalar, sundukları mal ve hizmetlere dair müşteri ilişkilerine ilişkin işlemlerini gerçekleştirmek üzere kamuoyunda 444'lü numaralar olarak bilinen bilgi ve danışma hizmetleri numaralarını kullanmaktadır. Bu numaralar, içerdiği mali külfete karşın; tüketicilerin bilgilendirilmesi, tercih yapma imkanlarının genişletilmesi ve olası tüketici mağduriyetlerinin hızla önlenmesi açısından önemli bir işleve sahip bulunmaktadır. Öte yandan, tüketicilerin her zaman için söz konusu numaraları aramayı tercih etmeme gibi bir hakları da bulunmaktadır. Bu takdirde, tüketici-satıcı işlemleri; internet, posta ya da şahsi başvuru yollarıyla da yürütülebilmektedir.

Bununla birlikte, Bakanlığım, serbest piyasa şartlarının gerektirdiği durumlar saklı kalmak kaydıyla ve mevzuatın çizdiği yetki ve görev sınırları dahilinde, söz konusu numaralar nedeniyle yaşanılacak tüketici mağduriyetlerinin önüne geçilmesi için azami çaba göstermeye devam etmektedir.

2) İletişim hizmeti sağlayan firmalar uygulayacakları tarifeleri, 5809 sayılı "Elektronik Haberleşme Kanunu"nun "Tarifelerin Düzenlenmesi" başlıklı 13 üncü maddesi uyarınca, ilgili mevzuat ve Kurum düzenlemelerine aykırı olmayacak şekilde serbestçe belirleyebilmektedirler. Bu doğrultuda, anılan firmalar, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nun ilişkili kuruluşu olan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu ile imzaladıkları imtiyaz sözleşmelerinin ilgili hükümleri kapsamında anılan Kurumca belirli aralıklarla belirlenen "Mobil Elektronik Haberleşme Hizmetleri Azami Ücret Tarifesi"nde yer alan ilgili azami sınıra aykırı olmamak kaydıyla, tarifelerini ve tarifelere ilişkin uygulama esaslarını serbestçe belirleme imkanına sahiptir.

3-4-5) 444'lü numaraların iletişim hizmeti sunan firmalarca kurallara uygun bir biçimde işletilip işletilmediğinin denetimi, asli olarak, telekomünikasyon sektörünün düzenleyici ve denetleyici otoritesi olan Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu tarafından, anılan Kurum sorumluluğundaki mevzuat hükümleri çerçevesinde gerçekleştirilmektedir.

Bununla birlikte, 444'lü numaraların tüketicilerin ekonomik koşullarında yaratabileceği zararların önüne geçmek amacıyla Bakanlığımca da, 4077 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun" hükümleri çerçevesinde sorumluluk üstlenilmektedir. Bu doğrultuda, 444'lü numaraların; "Her Yöne" veya benzer bir biçimde tanıtılan ve/veya tüketicilere sunulan tarifeler kapsamında ayrıca ücretlendirilmesinin yarattığı tüketici mağduriyetleri karşısında, Bakanlığımıza konuyla ilgili olarak yapılan başvurularda, söz konusu tarifelerde 444'lü numaralarla yapılan görüşmelerin paket fiyatının yanı sıra ücretlendirilmesinin, 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 4/A maddesinde; "Sağlayıcı tarafından bildirilen reklam ve ilanlarında veya standardında veya teknik kuralında tespit edilen nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan ya da yararlanma amacı bakımından değerini veya tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren hizmetler" şeklinde ifade edilen "ayıplı hizmet" kapsamında değerlendirilmesi gerektiği Bakanlığımız görüşü olarak belirtilmiştir.

Bu görüş ışığında, Bakanlığımıza başvuran tüketicilere, sahip oldukları tarifenin niteliğine göre; tüketici sorunlarının asli çözüm yeri olan Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri'ne başvurarak yasal haklarını talep etmeleri gerektiği bildirilmektedir.

Bakanlığımızın yaklaşımına oldukça benzer bir şekilde; Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu

tarafından yapılan ve 1 Nisan 2012 tarihinde uygulamaya girecek olan düzenlemeye göre; tüketicilerin hak ve menfaatlerinin gözetilmesi ve 444'lü hizmetlerden uygun ücretlerle faydalanılması gerekçeleriyle, mobil işletmecilerin "Her Yöne" paketleri kapsamında Türk Telekomünikasyon A.Ş. yönüne tanımlanan görüşme sürelerinin, 444'lü numaralar için de kullanılması öngörülerek bu konudaki tüketici mağduriyetlerinin ortadan kaldırılması amaçlanmıştır.

444'lü hatlar ile ilgili olarak yapılan tüketici başvurularına ilişkin Bakanlığımızda istatistiki bir çalışma bulunmamaktadır.

6) Bakanlığım, 4077 sayılı "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"dan aldığı yetkiyle, tüketicilerimizin ekonomik hayatta karşılaştığı sorunların çözümünde, gerek merkez teşkilatı gerekse her il ve ilçe merkezinde örgütlenmiş bulunan Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri aracılığıyla faaliyetlerini aralıksız bir biçimde yürütmektedir. Bu bağlamda, Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklikler İçeren Kanun Tasarısı dahil olmak üzere tüketicileri koruyucu faaliyetlerin daha ileri bir konuma taşınması için gerekli çalışmalar sürdürülmektedir.