



T.C.
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

7/53643

Sayı : 61990029/610 3850497
Konu : Soru Önergesi (7/53643)

18/11/2014

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi: TBMM Başkanlığının 23/10/2014 tarihli ve KAN.KAR.BŞK. 43452547-120.00-199451 sayılı yazısı.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde alınan, İstanbul Milletvekili Sayın Celal ADAN tarafından tevcih edilen 7/53643 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini arz ederim.

Nurettin CANIKLI
Bakan

Ek: Soru önergesi cevabı (1 sayfa)

İstanbul Milletvekili Sayın Celal ADAN'ın 7/53643 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevap

1-2) 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 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 her türlü sözleşme ve hukuki işlemler anlamına gelen tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan oluşan oldukça geniş bir kapsama sahip bulunmaktadır.

Bu Kanun kapsamında gerçekleştirilen her türlü tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyumsuzluklara çözüm bulmak amacıyla, tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri görevli ve yetkili kılınmıştır. Buna göre, tüketicilere yönelik hukuka aykırı işlem ve uygulamaların tespiti ile bunlardan doğan zararlarının tazmin edilebilmesi bakımından, tüketicilerin Kanunda öngörülen çözüm yollarını benimsemesi zorunlu kılınmıştır.

Ancak; son zamanlarda, televizyon kanalları, internet siteleri veya cep telefonlarına gönderilen kısa mesajlar aracılığıyla, tüketiciler ile kurulan tüketici kredisi ve konut finansmanı sözleşmelerine yönelik Bankalar tarafından tahsil edilen kredi kartı aidatı, dosya masrafı, ipotek fek ücreti gibi isimler altında alınan masrafların geri alınabileceğine ilişkin danışmanlık hizmeti sunulduğu yönünde izlenim uyandıran ve tüketicilerin bilgi ve tecrübe eksikliklerini istismar eden, aldatıcı ve yanıltıcı tanıtımlar yapıldığı görülmektedir.

Bu nedenle, tüketicilerin olası hak kayıplarına uğramaması ve güvenlik ihlallerinin engellenmesi için benzeri taahhütler sunan tanıtımlarla ilgili olarak, Bakanlığım internet sitesinde 03.03.2014 tarihinde ayrıntılı bir Basın Açıklaması yapılmıştır. 6502 Sayılı Kanun'un 63 üncü maddesi dâhilinde oluşturulan Reklam Kurulu tarafından incelemeye alınan söz konusu tanıtımlarda, tüketicilerin çeşitli danışma hatlarına yönlendirildiği ya da bu hatlardan arandığı tespit edilmiş olup; yapılan görüşmelerde kişisel verilerin talep edildiği görülmüştür. Bu durum, tüketicilere ait kişisel verilerin hukuka ve dürüstlük kurallarına aykırılık teşkil edecek biçimde kaydedilmesine ve amacı dışında kullanılmasına sebep olabilmektedir.

Bu itibarla, bankalarca yapılan kesintilerin geri alınmasında aracı olacağı yönünde çeşitli cep telefonu kullanıcılarına kısa mesajlar gönderdiği tespit edilen bir firma hakkında 09.09.2014 tarih ve 228 sayılı Reklam Kurulu'nda 25.000.-TL idari para ve anılan reklamları durdurma cezaları verilmesine karar verilmiştir. Bununla birlikte; gerek re'sen, gerekse şikayet üzerine, bankalara ödenen masrafların geri alınabileceği izlenimini uyandıran reklamlarda, yönlendirme yapıldığı tespit edilen on beş adet telefon numarası için sürdürülmekte olan incelemelerin tamamlanmasının akabinde; söz konusu dosyalar Reklam Kurulu gündemine alınacaktır.

Diğer taraftan, tüketicilerin çıkarlarını korumak amacıyla bankacılık sektöründe faaliyet gösteren dört banka hakkında, Bakanlığımca anılan Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde başlatılan incelemeler henüz sonuçlanmamış olup konu ile ilgili denetimlere devam edilmektedir.