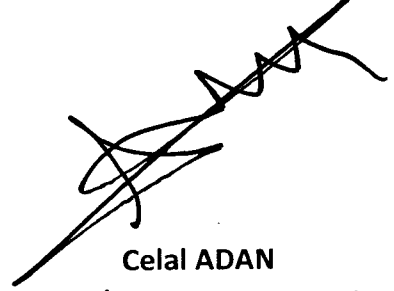


Tarih: 15.10.2014

Sayı: 2014/403

Aşağıdaki sorularımın yazılı olarak Gümrük ve Ticaret Bakanı Sayın Nurettin CANIKLI tarafından cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim. 13.10.2014



Celal ADAN
İstanbul Milletvekili

Milyonlarca insanın mağduriyetine, yol açan bankaların haksız ve hukuka aykırı ücretleri yüzünden ayıplı mal ve hizmet konusunda Tüketici Hakem Heyetine başvuran tüketicilere pek çok yerde bir yıldan daha uzun süre sonrasında gün verilmektedir.

Bu bağlamda:

1. Bankaların aldıkları haksız ücret, ayıplı mal ve hizmet konusunda Tüketici Hakem Heyetine başvuran vatandaşlara birçok yerde bir yıldan daha uzun süre sonrasında gün verilmesiyle birlikte, vatandaşın mağduriyeti bir kat daha artmaktadır. **Mağdur duruma düşmüş vatandaşların bu mağduriyetlerini giderecek hangi yasal düzenlemeleri yapmayı düşünüyorsunuz?**
2. Bilindiği üzere 1995 yılında yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun ile birlikte hayata geçen, 81 il ve tüm ilçelerimizdeki kaymakamlıklar bünyesinde yer alan ve şu anda 3 bin liraya kadar ihtilaflarda başvuru zorluğu bulunan, Tüketici Hakem Heyetleri, bankaların tüketicilerden hukuka aykırı tahsilatlarının iadesine yönelik başvurular yüzünden dosya yükü altında bunalmış, iş yapamaz hale gelmişlerdir. 2012'de ilçe hakem heyetlerine 446 bin başvuru yapılmış olmasına karşılık, bu rakam 2013'te neredeyse ikiye katlanmış ve 833 bin 854'e ulaşmıştır. Tüketici örgütlerinden gelen bilgilere göre, en çok başvuru bankacılık sektörüne yönelik olup, başvuruların yüzde 80'inden fazlasını oluşturmaktadır. Bu yıl başvuru sayısının 2 milyonu geçeceği ön görülmekte, yeni Yasada karara bağlanma süresi azami üç aydan 6 aya uzatılmasına rağmen, birçok Tüketici Hakem Heyeti bir yıl ve daha sonrasında gün vermektedir. Bu nedenle satın aldığı cep telefonu, buzdolabı, mobilya, giysi, ayakkabı gibi ayıplı ürünler yanında, tüketicinin yüksek telefon, elektrik, su, doğalgaz faturası gibi itiraz başvuruları da zamanında görüşülerek karara bağlanamamaktadır. Tüketicinin ayıplı mal ve hizmetler ile yüksek gelen telefon, elektrik, su ve doğalgaz faturasına itirazı gibi başvurularının zamanında görüşülerek karara bağlanabilmesi için hiç kuşkusuz ki, yeni yasal ve idari düzenlemeler gerekmektedir. **Bu konuyla alakalı yürütmüş olduğunuz çalışmalar ve getireceğiniz yeni düzenlemeler hangileridir?**