



## TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Başbakan **Sayın Ahmet DAVUTOĞLU** tarafından yazılı olarak yanıtlanmasını arz ederim.

  
**Dr. M. Sezgin TANRIKULU**  
İstanbul Milletvekili

1. Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvurular önceden bir iki ayda son zamanlarda neredeyse bir yılda sonuç alınamamaktadır. Bu durumun sebepleri nelerdir?
2. Daha hızlı işlem yapılması için önlemler alınacak mıdır?
3. Kredi kartı aidatı veya hesap işletim ücreti olarak yapılan kesintileri geri almak isteyen vatandaşlar Tüketici Hakem Heyetlerine dilekçelerini götürdüklerinde görevlilerin "Başvurmayın, kazanamazsınız. Yargıtay karar verdi, artık hep bankalar kazanıyor bu davaları... "gibi telkinlerle vatandaşları başvuru yapmaktan caydırmaya çalıştıkları iddiası doğru mudur?
4. İddialar ile ilgili olarak inceleme başlatılmış mıdır ya da başlatılacak mıdır?
5. Bu durumu önlemeye ve vatandaşın Tüketici Hakları mevzuatından doğan haklarını etkin bir şekilde kullanmasını sağlamaya yönelik herhangi bir çalışma var mıdır?
6. BİMER aracılığıyla Tüketici Hakem Heyetlerinde çalışanların aleyhine yapılan şikayetlerin sayısı nedir?
7. Tüketici Hakem heyetlerine Vakıfbank, Halkbank ve Ziraat Bankası olarak her bir banka aleyhine bugüne kadar kredi kartı aidatı ve hesap işletim ücreti nedeniyle yapılan başvuruların sayısı nedir?
8. Bankaların haksız işlemleri için adeta her türlü kolaylık sağlanmış olduğu bu durumu değiştirmeye yönelik herhangi bir çalışma yapılacak mıdır? Yapılacaksa, içeriği genel hatlarıyla nelerdir? Ne zaman yapılacaktır?