



T.C.
GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

Sayı : 69602026-610-
Konu : Yazılı Soru Önergesi (7/5738) 17070990

28..12.62016

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 02/06/2016 tarihli ve 43452547-120.07-39522 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde alınan, İstanbul Milletvekili Sayın Dr. M. Sezgin TANRIKULU tarafından verilen 7/5738 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.


Bülent TÜFENKÇİ
Bakan

EK :
Soru önergesi cevabı (1 sayfa)

DAĞITIM:
Gereği:
TBMM Başkanlığına

Bilgi:
Başbakanlığa

T.C.

GÜMRÜK VE TİCARET BAKANLIĞI

İstanbul Milletvekili Sayın Dr. M. Sezgin TANRIKULU'na ait 7/5738 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

Bakanlıklarımızla birlikte hazırladığımız cevaplar aşağıdadır:

1-4) Mesafeli sözleşmeler sektöründe sıklıkla gönderilen malın ayıplı olması, cayma hakkının kullanılmaması, cayma hakkı kullanılan durumlarda bedel iadesinin yapılmaması, satıcı veya sağlayıcıya ulaşamama gibi sorunlarla karşılaşmaktadır. Tüketiciler sorunun niteliğine göre; mevzuattan kaynaklanan hakları konusunda bilgilendirilmekte, uyuşmazlığın çözümü amacıyla Tüketici Hakem Heyetleri'ne yönlendirilmekte, gerektiğinde Ticaret İl Müdürlükleri aracılığıyla satıcı veya sağlayıcılar nezdinde gerekli idari işlemler yapılmakta, satıcı veya sağlayıcılarla iletişime geçilerek başvuru hakkında açıklama talep edilmektedir. Ayrıca Bakanlığımıza ulaşan şikâyetler doğrultusunda ya da re'sen yapılan tespitler neticesinde Bakanlığımız müfettişlerince ilgili mevzuat kapsamında sektörde faaliyet gösteren şirketler denetlenmektedir.

Tüketici mağduriyetlerinin oluşmadan önlenmesi amacı ile sektör temsilcileriyle çalıştay ve toplantılar yapılmaktadır. Mesafeli sözleşmeler alanında, kapıda ödeme yöntemiyle yapılan alışverişlerde tüketiciler tarafından ödeme yapılmadan önce ürün kontrolünün yapılması hususunda gerekli tedbirlerin alınması amacıyla konu değerlendirilerek ilgili kurum ve kuruluşlarla görüşülmektedir.