

3198
02.11.2016

3198

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın **Gümrük ve Ticaret Bakanı Sayın Bülent Tüfenkci** tarafından Anayasa'nın 98'inci ve İçtüzük'ün 96'ıncı ve 99'uncu Maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.



Erol DORA

Mardin Milletvekili

Mobil iletişim, ev telefonu ve internet servis sağlayıcısı konularında faaliyet gösteren kimi telekomünikasyon firmalarının çeşitli mağduriyetler yarattığı basına yansıyan haberlerden anlaşılmaktadır.

Abonelik iptali için başvuran müşterilere pazarlama ve iş politikaları gereği; çeşitli bahanelere başvuran, işi yavaştan alan ve müşteriye iptal kararından vazgeçirmeye çalışan bir strateji izledikleri basına yansıyan haberlerde ifade edilmektedir. Örneğin ev telefonu ve internet servis sağlayıcısı konusunda hizmet sunan bir firmaya bağlı müşteri hizmetleri birimi çalışanlarının, kendilerini Türk Telekom firmasının çalışanı olarak tanıtip, insanları kandırmaya ve abone yapmaya çalıştıkları haberleri giderek artmaktadır.

Bu firmaların eski abonelerinin hiçbir yazılı ya da sözlü talebi olmamasına (sipariş edilmeyen mal veya hizmetler) karşın eski müşterilerini yeniden abone yaptığı ya da çeşitli yöntemlerle (adeta tacize varan boyutlarda telefonla arayarak, kısa mesaj çekerek veya e-posta göndererek) abone yapma girişiminde bulundukları bilinmektedir.

Müşteri yasal cayma süresi içerisinde cayma hakkını kullanmaya kalkıştığında; “şu numaraya faks gönderin”, “kimlik fotokopisi gönderin”, “sözleşmeyi kim yaptıysa kendisi arasın”, “sistemde arıza var, bizi yarın arayın”, “henüz internet bağlantınız yok, başvurunuz iptal edilemez”, “biz buradan iptal edemeyiz ancak başvuru alabiliriz iptal olması için önce internet bağlantınızın yapılması lazım”, “10 günlük süre dolmadan başvurunuzu iptal edemezsiniz” gibi türlü zorluklar ve bahanelerle müşterileri yıldırarak görülmektedir.

Abone oluncaya değin müşteriye karşı oldukça ilgili ve nazik görünen firmanın (çalışanlarının); abone olunduktan sonra müşterilerin sorunlarına ilgisiz kaldığı, aboneyle yapılan sözleşmenin detaylarını paylaşmaktan imtina ettikleri ve/veya yanlış bilgiler verdikleri, abonelerin müşteri hizmetleri ve/veya arıza kayıt birimi telefonlarına ulaşamadığı, abonelikleri sona ermiş olmasına rağmen müşteriye faturalar göndermeye devam ettikleri böylece haksız kazanç sağlamaya yönelik girişimlerde bulundukları ve son kerte de hak ihlallerinin boyut kazanarak yeni mağduriyetlere zemin hazırladığı anlaşılmaktadır.

Bu gerekçeyle:

1. Ülkemizde yeni toplumsal ihtiyaçların ortaya çıkması, var olanların artması ya da değişim göstermesi ve mevzuattan kaynaklı nedenlerin yanında, hak ihlallerinin boyut kazanarak devam etmesi tüketicilerin korunması ve hak arama mücadelesinde daha etkili ve yoğun emek harcamasını zorunlu ve gerekli kılmaktadır. Bu bağlamda ilgili yasal mevzuatın yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?
2. Tüketicilerin korunmasına yönelik, 6098 Sayılı Türk Borçlar Kanunu ile 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerinin çizdiği çerçeve bağlamında mobil iletişim, internet ve ev telefonu sağlayıcısı olarak hizmet veren telekomünikasyon firmalarından oluşan piyasayı denetleme ve incelemeye ilişkin bakanlığınız nezdinde hangi idari tedbirler alınmaktadır?
3. Mobil iletişim, ev telefonu ve internet servis sağlayıcısı hizmeti sunan telekomünikasyon firmaları tarafından mağdur edildiği için bakanlığınız ve/veya ilgili genel müdürlüğünüz veya tüketici hakem heyetlerine son bir yıl içerisinde başvuran kişi sayısı kaçtır? Bu başvurulara yönelik hangi çalışma, düzeltme (mağduriyeti giderme), yaptırım ya da tedbirler hayata geçirilmiştir? Haksız sözleşme şartlarının, reklamların ve ticari uygulamaların incelenmesi ve denetlenmesine yönelik bakanlığınızca hangi önlemler alınmıştır?

4. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun hükümlerine göre tüketicinin irade özgürlüğünün temin edilmesi amacıyla tüketiciyi yanlış yönlendirebilecek her türlü reklam ve haksız ticari uygulama yasaklanmıştır. Bu bağlamda tüketicinin korunması hakkındaki kanun hükümlerine uymadıkları gerekçesiyle kaç mobil iletişim, internet ve/veya ev telefonu sağlayıcısı firma hakkında işlem yapılmıştır ve kaç firmanın lisansı iptal edilmiştir?
5. Bakanlığınız Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü bünyesinde bulunan ve tüketicilerin elektronik ortamda şikâyetlerini iletebildikleri çevrimiçi sistemi olan *Tüketici Bilgi Sistemi*'nin işlevsel olduğunu düşünüyor musunuz? Bakanlığınızca *Tüketici Bilgi Sistemi*'nin kısa ve orta vadede daha işlevsel ve verimli hale getirilebilmesi hususunda hangi planlar yapılmış ve/veya ne tür önlemler alınmıştır?
6. Tüketiciyi korumaya yönelik hak arama özgürlüğü kültürünü toplumda yerleştirmek ve bilinçli tüketici sayısını artırmak amacına yönelik bakanlığınız ve/veya ilgili genel müdürlük veya tüketici hakem heyetlerince yapılan çalışmaların yeterli olduğunu düşünüyor musunuz? Bu konuya ilişkin kısa ve orta vadede hangi tedbirleri almayı düşünüyorsunuz?
7. Tüketici örgütleri tarafından bakanlığınızla işbirliği çerçevesinde, uygulamada yaşanan sorunların önüne geçilmesi ya da bu sorunları asgari düzeye indirecek çalışmalara ihtiyaç duyulduğu çeşitli vesilelerle ifade edilmiştir. Bu konuya ilişkin somut girişimleriniz ya da çalışmalarınız oldu mu? Olduysa; bu girişim ya da çalışmalarınız nelerdir? Olmadıysa; tüketici örgütleri ile tüketicinin korunmasına yönelik önlemlerin geliştirilmesi hususunda işbirliği yapmayı düşünüyor musunuz?