

T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/12793 - 6K-145
7/14352
7/14353

Sayı : 72416558-610-E.791212

26.09.2019

Konu : Soru Önergeleri

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA
(Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı)

İlgi : a) 19.06.2019 tarihli ve 43452547-120.07/E.486189 sayılı yazınız.
b) 16.07.2019 tarihli ve 43452547-120.07/E. 501933 sayılı yazınız.

İlgi yazılar ekinde yer alan yazılı soru önergelerine ilişkin Bakanlığımızca hazırlanan cevaplar ekte sunulmaktadır.

Bilgilerinize arz ederim.

Mehmet Nuri ERSOY
Bakan

Ek : Liste ve Cevaplar (8 sayfa)

Not: 5070 sayılı Elektronik İmza kanunu gereği bu belge elektronik imza ile imzalanmıştır.

Cumhuriyet Bulvarı No:4 B Blok 06050 Ulus Altındağ / ANKARA
Telefon No: (312) 470 80 00 Belgegeçer No: (312) 470 51 30
<http://sgb.kultur.gov.tr> soruonergeleri@kultur.gov.tr

Bilgi için:Fazilet ÜN
İşletme İşçisi
Telefon No:(312) 470 50 09

**İZMİR MİLLETVEKİLİ SAYIN MAHİR POLAT'IN 7/14352 ESAS SAYILI SORU
ÖNERGESİNE BAKANLIĞIMIZCA HAZIRLANAN CEVAP**

Yerli ve yabancı ziyaretçilerin ülkemizdeki turizm sektörüyle ilgili şikayetleri Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), telefon (Alo 176), yazılı dilekçe, e-posta gibi çok farklı kanallardan Bakanlığımıza intikal ettiğinden, bu şikayetlerin konusuna göre tasnifi yapılamamakta ve dolayısıyla, bu konuda, herhangi bir istatistiki bilgi oluşturulamamaktadır.

Diğer taraftan, bu şikayetlerden ilgili mevzuatı uyarınca doğrudan Bakanlığımızın görev, yetki ve sorumlulukları kapsamında işlem yapılması gereken ve bazıları internet üzerinden yapılan tanıtım, reklam, rezervasyon ve satışlara ilişkin mağduriyetleri de içeren şikayetlere ilişkin yapılan işlemler aşağıda açıklanmıştır:

A) 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu ve ilgili mevzuatı uyarınca "Bakanlığımızdan belgeli Turizm Tesislerine" ilişkin şikayetler hakkında yapılan işlemler:

Şikayetle ilgili olarak ilk etapta ön inceleme yapılmakta ve gerek görülmesi halinde şikayetçiden ilave bilgi ve belge istenilmektedir. Aynı zamanda şikayete konu olan tesise ait belgenin sahibinden, şikayetle ilgili savunma ile bilgi ve belge istenilmekte ve ayrıca, yine gerek görüldüğü taktirde şikayete konu tesis Bakanlığımız Kontrolörleri tarafından yerinde denetlenmektedir.

Tüm bu çalışmalar sonucunda kusurlu bulunan tesisler hakkında 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu hükümleri uyarınca idari yaptırımlar uygulanmakta ve sonucundan şikayetçilere de bilgi verilmektedir.

B) 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu kapsamında "Bakanlığımızdan İşletme Belgesine sahip Seyahat Acentalarına" ilişkin şikayetler hakkında yapılan işlemler:

Öncelikle, şikayet sahibinden, şikayetini ispatlayacak bilgi ve belgeler, şikayet edilen seyahat acentasından da şikayete ilişkin savunma istenilmektedir. Bu çalışmalar sonucunda, şikayet edilen seyahat acentasının kusurlu bulunması halinde, 1618 sayılı Kanun hükümleri uyarınca "uyarma", "para cezası" veya "seyahat acentası işletme belgesinin iptaline" ilişkin gerekli idari işlemler yürütülmekte, yapılan işlemler ve inceleme sonucundan şikayet sahibine bilgi verilmektedir.



Bunların dışında, yerli ve yabancı ziyaretçilerin, Bakanlığımızın görev, yetki ve sorumlulukları kapsamında Bakanlığımız tarafından işlem yapılması yasal olarak mümkün olmayan diğer şikayetleri (örneğin Bakanlığımızdan belgeli olmayan turizm tesisleri hakkındaki şikayetler gibi) ise, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun diğer ilgili mevzuat hükümleri uyarınca gerekli işlemler yapılmak üzere Ticaret Bakanlığına ve ilgili Valiliğe iletilmektedir.

Ayrıca, son yıllarda teknolojinin hızla gelişmesiyle birlikte turizm sektöründe önemli artış gösteren internet üzerinden yapılan reklam, tanıtım, satış, rezervasyon vb. işlemlerin kontrol ve denetiminin artırılması ve bu işlemlerden dolayı ortaya çıkan tüketici mağduriyetlerinin önüne geçilebilmesi amacıyla, mevzuat değişiklikleri de dahil olmak üzere yapılabilecek işlemler konusundaki Bakanlığımız incelemeleri ve değerlendirmeleri devam etmekte olup önümüzdeki dönemde bu konuda gerekli işlemler yapılacaktır

