

7/14224



T.C
TİCARET BAKANLIĞI

22.08.2019

Sayı : 69602026-610 - 46 98 56 77
Konu : Soru Önergesi (7/14224)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 16.07.2019 tarihli ve 43452547-120.07-E.501933 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Niğde Milletvekili Sayın Ömer Fethi GÜRER tarafından verilen 7/14224 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Ruhsar PEKCAN
Bakan

EK : Soru önergesi cevabı (1 Sayfa)

DAĞITIM:

Gereği:
TBMM Başkanlığına

Bilgi:
Cumhurbaşkanı Yardımcılığına

T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Niğde Milletvekili Sayın Ömer Fethi GÜRER' e ait 7/14224 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

1-3) ALO 175 Çağrı Merkezi aracılığıyla,

2017 yılında 347.485 adet,

2018 yılında 436.423 adet,

01.01.2019-30.06.2019 döneminde ise 177.244 adet çağrı cevaplandırılmıştır.

En çok başvuru sırasıyla İstanbul, Ankara, İzmir, Kocaeli, Bursa, Antalya, Adana, Gaziantep, Kayseri ve Konya illerinde gerçekleşmiş olup başvuruların konu bazında tasnifi ise aşağıda tablo halinde belirtilmiştir.

Konular	Yıllara Göre Çağrı Sayısı (Adet)		
	2017	2018	2019 (İlk 6 Ay Sonu)
Ayıplı Mal Ve Hizmetler	144.539	156.384	62.024
Abonelik Sözleşmeleri	57.527	48.112	21.977
Mesafeli Satışlar	51.539	56.851	27.106
Satış Sonrası Hizmetler	35.874	38.357	11.312
Tüketici Hakem Heyeti Başvuru Süreçleri	22.377	29.058	10.803
Finansal Hizmetler	12.749	13.221	6.109
Diğer	6.207	3.878	1.220
İş Yeri Dışında Satışlar	4.019	10.124	17.294
Devre Tatil	4.314	7.305	1.136
İzinsiz İleti	1.831	1.635	423
Haksız Şartlar	1.047	49.878	13.998
Fiyat Etiketleri	1.861	11.448	2.002
Reklam Şikayetleri	951	1.189	173
Taksitli Satış	758	826	48
Paket Turlar	1.395	2.472	362
Ulaştırma	0	5.351	1.238
Garanti Belgesi	497	334	19
Toplam	347.485	436.423	177.244