

T.C.
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI
Strateji Geliştirme Başkanlığı

7/12214 - 6K - 143
7/12433 - 6K - 143
7/16185

Sayı : 72416558-610-E.798882

30.09.2019

Konu : Soru Önergeleri

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA
(Kanunlar ve Kararlar Başkanlığı)

- İlgi : a) 17.06.2019 tarihli ve 43452547-120.07/E.489227 sayılı yazınız.
b) 17.06.2019 tarihli ve 43452547-120.07/E.488358 sayılı yazınız.
c) 16.08.2019 tarihli ve 43452547-120.07/E.518424 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 (5 sayfa)

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

**İZMİR MİLLETVEKİLİ SAYIN TAMER OSMANAĞAOĞLU'NUN 7/12214 ESAS
SAYILI SORU ÖNERGESİNE BAKANLIĞIMIZCA HAZIRLANAN CEVAP**

Yerli ve yabancı ziyaretçiler tarafından, ülkemizdeki turizm sektörüyle ilgili olarak yapılan ve Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), telefon (Alo176), yazılı dilekçe, e-posta gibi kanallarla Bakanlığımıza intikal eden 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:

2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu ve ilgili mevzuatı uyarınca "Bakanlığımızdan belgeli Turizm Tesislerine" ilişkin şikâyetlerle ilgili olarak ilk etapta ön inceleme yapılmakta ve gerek görülmesi halinde şikâyetçiden ilave bilgi ve belge istenilmektedir. Aynı zamanda şikâyetle konu olan tesise ait belgenin sahibinden, şikâyetle ilgili savunma ile bilgi ve belge istenilmekte ve ayrıca, yine gerek görüldüğü takdirde şikâyetle konu tesis Bakanlığımız Kontrolörleri tarafından yerinde denetlenmekte olup tüm bu çalışmalar sonucunda kusurlu bulunan tesisler hakkında 2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanunu hükümleri uyarınca idari yaptırımlar uygulanmakta ve sonucundan şikâyetçilere de bilgi verilmektedir.

1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu kapsamında "Bakanlığımızdan İşletme Belgesine sahip Seyahat Acentalarına" ilişkin olarak yapılan şikâyetlerle ilgili olarak öncelikle, şikâyet sahibinden, bilgi ve belgeler, şikâyet edilen acenteden da şikâyetle ilişkin savunma istenilmektedir. Bu çalışmalar sonucunda, şikâyet edilen seyahat acentasının kusurlu bulunması halinde 1618 sayılı Kanun hükümleri uyarınca "uyarma", "para cezası" veya "seyahat acentesi işletme belgesinin iptaline" ilişkin gerekli idari işlemler yürütülmekte, yapılan işlemler ve inceleme sonucundan şikâyet sahibine bilgi verilmektedir. Bunların dışında, yerli ve yabancı ziyaretçilerin, Bakanlığımızın görev, yetki ve sorumlulukları kapsamında Bakanlığımız tarafından işlem yapılması yasal olarak mümkün olmayan diğer şikâyetleri ise 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile 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 dâhil olmak üzere yapılabilecek işlemler konusundaki Bakanlığımız incelemeleri ve değerlendirilmeleri devam etmekte olup önümüzdeki dönemde bu konuda gerekli işlemler yapılacaktır.

