



T. B. M. M.
İYİ PARTİ
GRUP BAŞKANLIĞI

Tarih: 17.01.2019

Sayı: 703



7876

Dr. Arslan KABUKCUOĞLU
Eskişehir Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

Aşağıdaki sorularımın Anayasa'nın 98 ve TBMM İçtüzüğü'nün 96. Ve 99. Maddeleri uyarınca T.C. Ticaret Bakanı Sayın Ruhsar PEKCAN tarafından yazılı olarak yanıtlanmasını arz ederim. Saygılarımla. 16...11/2019

Dr. Arslan KABUKCUOĞLU
Eskişehir Milletvekili

Türk halkı ekonomik olarak sıkıntıya girdiği bu dönemde, çıkarılan tüm kanuni düzenlemelere rağmen ürün ve hizmet alımında hak ihlalleri ile karşılaşmaktadır. Tüketicilerimizin şikâyetlerinin başında GSM, TV ve internet vb abonelikler gelmektedir. 2017 yılında sadece abonelik sorunları ile ilgili Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvuru sayısı 46.303, Bakanlığınıza yapılan şikâyet sayısı ise 4.024'dür. Tüm şikâyetler içinde 2017 yılında yüzde 7.8 düzeylerinde olan abonelik şikâyetleri, 2018 yılında yüzde 9.5'e çıkmıştır.

En çok hak aranan konuların başında, hizmet sözleşmelerini telefon ile anında yapan iletişim şirketlerinin, sözleşme iptalinde ise vatandaşların kendilerine ulaşım kanallarını geciktirerek kasıtlı olarak cayma süresini geçirdikleri, bunun sonucunda da hizmetten hiç faydalanamayan vatandaşlarımıza bile yüklü bedeller ödettikleri yönündedir. Tüketici hakem heyetlerine başvuran vatandaşlarımız hakkını büyük zorluklarla da olsa alabilmekte ancak yeterince bilinçlenemeyen vatandaşlarımız mağdur edilmektedir. Zamanla halkımızda devletin vatandaşının değil, şirketlerin yanında olduğu, onları koruduğu, vatandaşının mağdur olmasına göz yumduğu algısı oluşmaktadır.

Bu bağlamda;

1-İnternet, telefon ve televizyon abonelikleri başta olmak üzere abonelik sözleşmesi iptallerini kolaylaştıracak (sms ile iptal, Bakanlığa bağlı abonelik iptal hattı vb), bir sistemi hayata geçirip, vatandaşlarımızın mağduriyetini önlemeye yönelik bir çalışmanız var mıdır?

2-Tüketicilerin, deneme veya taahhüt süresi sonunda, hizmet almaya devam etmek istediğine dair onay alınmadan sözleşmenin uzatılamamasına yönelik bir düzenleme yapmayı düşünüyor musunuz?