

7/30997 GK 185



**T.C.
TİCARET BAKANLIĞI**

Sayı : 69602026-610 -57317825

11.09.2020

Konu : Soru Önergesi (7/30997)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 29.06.2020 tarihli ve 43452547-120.07-669140 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Konya Milletvekili Sayın Abdulkadir KARADUMAN tarafından verilen 7/30997 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Ruhsar PEKCAN
Bakan

EK : Soru önergesi cevabı (2 sayfa)

T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Konya Milletvekili Sayın Abdulkadir KARADUMAN' a ait 7/30997 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

Bakanlığımız görev ve yetki alanına giren hususlar itibarıyla, önergenize ilişkin cevaplarımıza aşağıda yer verilmiştir.

1-4) Bakanlığımıza; 2019 yılı Aralık ayından itibaren, Retro Bilişim Hizmetleri San. ve Dış Tic. Ltd. Şti. ticaret unvanlı şirkete ait www.istanbulbilisim.com isimli internet sitesi üzerinden yapılan mesafeli sözleşmelere ilişkin olarak yazılı, görsel ve sosyal medyada söz konusu şirketin birçok tüketiciyi mağdur ettiği şeklinde haberlerin yer aldığı ve firma hakkında çeşitli kanallardan tüketici başvurularının iletildiği görülmüştür.

Bu kapsamda; internet sitesi üzerinden başta cep telefonu olmak üzere çeşitli sayıda ürün satışı yapılarak tüketicilerden bedellerin tahsil edilmesine karşın sipariş konusu ürünlerin tüketicilere tesliminin sağlanmaması, sipariş konusu ürünlerin teslimatı yapılmadan cayma hakkının kullanıldığı durumlarda tüketicilere bedel iadelerinin yapılmaması ve yaşanan mağduriyetlere ilişkin olarak tüketicilerin firmaya ulaşamaması hususlarında yoğunlaştığı tespit edilmiştir.

Bu doğrultuda, artan şikâyet konularına ilişkin olarak tüketici mağduriyetlerinin önüne geçilebilmesi amacıyla, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili mevzuat hükümleri çerçevesinde Ticaret Müfettişlerince inceleme ve denetim yapılmasını teminen Makamdan denetim onayı alınmış olup yapılan inceleme sonucunda, anılan firmanın mesafeli satış faaliyetlerinin, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 48'inci maddesine aykırılık teşkil ettiği tespit edilmiş ve firma hakkında idari para cezası uygulanmıştır.

Bunun yanında, yine www.istanbulbilisim.com adresli internet sitesi üzerinden faaliyet gösteren, İstanbul Bilişim Ticaret A.Ş. unvanlı firma nezdinde daha önce ifa edilen tahkikat neticesinde düzenlenen İnceleme Raporuna istinaden, firmanın mesafeli yöntemle gerçekleştirdiği satış ve uygulamalarına ilişkin olarak tespit edilen benzer nitelikteki aykırılıklar nedeniyle İstanbul Bilişim Tic. A.Ş. hakkında idari para cezası uygulanmıştır.

Diğer taraftan, söz konusu firmaya ait www.istanbulbilisim.com adresli internet sitesi üzerinden satışa sunulan bazı ürünlerin mevcut pandemi nedeniyle tedarikinin sağlanamayacağı/gecikeceğinin firma tarafından bilinmesine karşın söz konusu internet sitesinde bu ürünlerin satışının sürdürülmesi ve sonrasında tüketicilerin siparişlerinin, ürünün temin edilememesi/tedarik gecikmesi, stokta yer almaması/stok hatası gibi gerekçelerle şirket tarafından tek taraflı olarak iptal edilmesinin, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun "Haksız Ticari Uygulamalar" başlıklı 62'nci maddesi ile Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği'nin, Haksız Ticari Uygulama Olarak Kabul Edilen Örnek Uygulamalar" başlıklı ekinin, "Aldatıcı Ticari Uygulamalar" başlıklı A maddesinin beşinci fıkrasında yer alan; "5) Mal veya hizmetin özellikleri ve teklif edilen fiyat dikkate alındığında, ticari uygulamada bulunanın makul sayılabilecek bir süre ve miktarda söz konusu mal veya hizmeti ya da bunların muadillerini belirtilen fiyattan sunamayacağına veya başka bir yerden tedarik edemeyeceğine ilişkin yeterli bilgi sahibi olmasına rağmen, tüketiciyi bu konuda uyardıksızın mal veya hizmetleri o fiyattan edinmeye davet etmek." hükmüne aykırılığının değerlendirilmesi için Reklam Kurulu'na sevk edilmiş olup Reklam Kurulu tarafından değerlendirilerek firma hakkında 104.781 TL idari para cezası ve durdurma cezası kararı verilmiştir.

Bunun yanında, Bakanlığımızca, Retro Bilişim Hizmetleri San. ve Dış Tic. Ltd. Şti. ticaret unvanlı şirkete ait www.istanbulbilisim.com isimli internet sitesi üzerinden mesafeli sözleşme akdedilerek tüketicilere yapılan satışlar ile ilgili olarak 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu ve sair mevzuat gereğince İstanbul Cumhuriyet Başsavcılığına suç duyurusunda bulunulmuştur.

Ayrıca, İstanbul Sulh Ceza Hâkimliği' ne, 5651 sayılı İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkındaki Kanunun 8/A maddesi uyarınca, www.istanbulbilisim.com adresli internet sitesine erişimin engellenmesi talep edilmiş ve İstanbul 5. Sulh Ceza Hâkimliğinin kararı ile www.istanbulbilisim.com adresli internet sitesine erişim engellenmiştir. Anılan şirketin karara karşı itiraz etmesi üzerine İstanbul 6. Sulh Ceza Hâkimliğinin kararıyla itiraz kesin olarak reddedilmiştir.

Bu defa, söz konusu şirketin İstanbul 5. Sulh Ceza Hâkimliği'nin erişim engellenme kararına rağmen www.istanbulbilisim.net adresli yeni bir internet sitesi üzerinden www.istanbulbilisim.com ile ilişkili olarak faaliyetlerini sürdürdüğünün tespit edilmesi üzerine anılan internet sitesi hakkında da 5651 sayılı Kanun'un 8/A maddesi uyarınca erişimin engellenmesi talebinde bulunulmuş ve İstanbul 7. Sulh Ceza Hâkimliğinin kararı ile www.istanbulbilisim.net linkine ait içeriklere erişimin engellenmesine karar verilmiştir.

Yine, aynı şirketin Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumuna ait Site Bilgileri Sorgu Sistemi kullanılarak yapılan inceleme sonucunda, domain kaydının Retro Bilişim Hiz. San. ve Dış Tic. Ltd. Şti.'ye ait olduğu tespit edilen www.istanbul-bilisim.com adresli başka bir internet sitesi üzerinden mesafeli satış faaliyetlerinin devam ettiği tespit edilmiş olduğundan yine erişimin engellenmesi talebinde bulunulmuş ve İstanbul 4. Sulh Ceza Hâkimliğinin kararı ile anılan şirkete ait www.İstanbul-bilisim.com adresine erişimin engellenmesine karar verilmiştir.

Öte yandan, İstanbul Cumhuriyet Başsavcılığında açılmış olan soruşturma dosyasına Retro Bilişim Hizmetleri San. Ve Dış Tic. Ltd. Şti. ticaret unvanlı şirkete ait internet siteleri için "Erişimin Engellenmesi" için alınan kararlar ek bir beyan dilekçesi sunularak 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu ve sair mevzuat gereğince suç duyurusu yinelenmiştir.

Yukarıda kapsamlı olarak açıklandığı üzere; erişim engeli talebi kabulü vasıtasıyla, yargı kararı ile korunan tüketici menfaatlerinin işlevsiz bırakılması için şirketin farklı internet siteleri üzerinden faaliyet gösterme teşebbüslerinin önlenmesi sağlanmıştır. Mahkeme kararına uymaksızın benzer isim ve sayfa görüntüsü ile mesafeli satış sürdürmekte olan şirketin ticari faaliyetlerinin mali suçlar mevzuatı kapsamında incelenmesi için Hazine ve Maliye Bakanlığı Mali Suçlar Araştırma Kuruluna da konu hakkında yazılı bilgi verilmiştir.

Diğer taraftan, Retro Bilişim Hizmetleri Sanayi ve Dış Ticaret Limited Şirketi unvanlı şirket hakkında İstanbul 1. Asliye Ticaret Mahkemesinin 22.07.2020 tarihli kararı ile 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun ilgili hükümleri uyarınca geçici konkordato mühleti verilmesine karar verilmiştir.

Sektörde faaliyet gösteren diğer firmaların da mesafeli satış işlemleri dolayısıyla Bakanlığımıza ulaşan tüketici başvurularına istinaden şikâyetle konu şirketten bilgi, belge ve açıklama talep edilmekte; tespit edilen aykırılığın türüne göre idari yaptırıma konu olmayan ancak tüketici aleyhine olan uygulamalara ilişkin olarak şirkete mevzuat hükümlerine uygun davranması uyarısı yapılmakta, tüketiciye de yasal hakları ve kullanımı hususunda bilgi verilmektedir. İdari yaptırıma konu aykırılık tespitinde ise, kamu kaynaklarının etkin ve verimli kullanılabilmesi amacı ile konu ve sayı kriterleri dikkate alınarak ilgili husus Ticaret İl Müdürlükleri ya da Bakanlık Müfettişleri marifetiyle denetim yapılmak üzere kayda alınmaktadır.

Bu kapsamda; 6502 sayılı kanunun yürürlüğe girmiş olduğu 2014 yılı ile 2020 yılı Nisan ayı arasındaki dönemde, mesafeli yöntemle satış yapan 75 şirket nezdinde yapılan denetim sonucunda tespit edilen aykırılıklar için toplam 216.068.467,08 TL idari para cezası uygulanmıştır.

Ayrıca, Mesafeli Satış Sözleşmelerine ilişkin olarak farklı e-ticaret sitelerinde Bakanlık Müfettişlerince hâlihazırda 5 adet denetimde devam etmektedir.

Diğer taraftan; 6502 sayılı Kanun hükümleri uyarınca, tüketici hakem heyetleri tüketici işleminin zayıf tarafını temsil eden tüketiciler ile tüketici işleminin diğer tarafı olan satıcı veya sağlayıcılar arasında yaşanan uyuşmazlıkların basit, hızlı ve tüketiciler yönünden masrafsız çözülmesi için kolay ulaşılabilir şekilde Bakanlığımızca yargı dışı çözüm merci olarak teşkil edilmiştir. Bu doğrultuda, mesafeli sözleşmelerde yaşanan tüketici mağduriyetleri dolayısıyla 2019 yılı içerisinde tüketici hakem heyetlerine 18.292 başvuru yapılmış olup bu başvuruların 15.997 adedi karara bağlanmıştır. 2020 yılı Ağustos ayı sonu itibariyle, mesafeli sözleşmeler kapsamında tüketici hakem heyetlerine başvuru sayısı 36.123, karara bağlanan başvuru sayısı 20.513 adet olarak gerçekleşmiştir. Bakanlığımız tarafından tüketici hakem heyetlerine yönelik yapılan mevzuat çalışmaları ve teknik alt yapı geliştirmeleri neticesinde, tüketici hakem heyetlerinin görülen uyuşmazlıklar hakkında karar alma süresi mevzuatta öngörülen altı aylık azami karar alma süresinin altında olacak şekilde 2019 yılında Türkiye genelinde ortalama 89 gün olarak gerçekleşmiştir. İçerisinde bulunduğumuz 2020 yılında ise ülkemizde yaşanan Covid-19 salgının yayılmasının önlenmesi amacıyla alınan tedbirler neticesinde tüketici hakem heyetlerinin Türkiye genelinde Ağustos ayı itibariyle ortalama karar alma süresi 118 gün olarak gerçekleşmiştir.

Bununla birlikte, Covid-19 salgınına karşı mücadelede alınan tedbirlerin hak kayıplarına yol açmasının engellenmesi amacıyla Adalet Bakanlığı tarafından mahkemelerin işleyişine yönelik alınan tedbirlere paralel olarak, Bakanlığımız tarafından da tüketici hakem heyetlerinin faaliyetleri kapsamında çeşitli tedbirler alınmıştır. Bu kapsamda, 31095 sayılı ve 10/4/2020 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” ile Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği’ne geçici bir madde eklenerek bahsi geçen Yönetmelikte değişiklik yapılmış ve tüketici hakem heyetlerinin toplantılarının yapılması ve tüketici hakem heyetlerinin faaliyetlerinde uymak zorunda oldukları bazı sürelerin işlemleri önce 13/3/2020 tarihinden 30/4/2020 tarihine kadar durdurulmuş; sonrasında salgın riskinin devam etmesi nedeniyle 2/5/2020 tarihli ve 31115 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik” ile söz konusu durdurma mülleti 15/6/2020 tarihine kadar uzatılmıştır.