



T.C. M.M.
HAKLARIN DEMOKRATİK PARTİSİ
Grup Başkanlığı
Sayı: 98.97
Tarih: 25.11.2020

37409

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın **Ticaret Bakanı Ruhsar PEKCAN** tarafından Anayasanın 98' inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 96' ncı ve 99' uncu maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını saygılarımla arz ederim.


Muazzez ORHAN IŞIK
Van Milletvekili

Bilişim teknolojilerinin sunduğu imkanlar nedeniyle pazarlama ve ticaretin web tabanlı bir gelişim gösterdiği bilinmektedir. Dünya'da ve Türkiye'de bu eğilimin çok hızlı bir ivmeyle devam ettiği bir süreç yaşanıyor. Tüketim süreçlerinin dijitalleşmesi; barınma, beslenme, bilgi edinme gibi temel hakları etkilemektedir. Yurttaşlar; çeşitlenen, karmaşıklaşan tüketici sözleşmelerinden mağdur olmaktadır. Tüketici haklarının bu süreçlerde korunması temel hakların korunması anlamına gelmektedir. Koronavirüs etkisi nedeniyle tüketicinin dijitalleşmesinde yeniden artış yaşanmaktadır. Yurttaşların bu süreçlerde hak kaybı yaşamaması, maddi ve manevi zarar uğratılmaması için kamusal ve etkili bir denetim sistemi kurulmalıdır. Anayasanın 172 maddesinin gereği olarak "devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler almalı, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik etmelidir." Bu kapsamda; mevzuat ve uygulamada birçok sorunun yaşandığı, yurttaşların mağduriyetlerinin ya hiç giderilmediği ya da çok uzun sürelerle giderilmediği, hak arama yollarının yeterli olmadığı, var olan hak arama yolları hakkında yeterli düzeyde farkındalık olmadığı, tüketici hakem heyetlerine mağduriyetlerin kısmen iletilmediği, dönem dönem kamuoyuna yansımaktadır. Bu alış veriş siteleri ile ilgili çoğu zaman muhatap bulunamamakta ve çok kapsamlı sorun ve şikayet yaşanmaktadır.

Tüm bunlara bakıldığında tüketici haklarına dair denetimlerin yeterince yapılmadığı görülmektedir.

Evrensel tüketici haklarını olarak bilinen; temel ihtiyaçların karşılanması, sağlık ve güvenliğin korunması, serbest seçim, bilgi edinme, eğitime, tazmin (zararların karşılanması) temsil edilme ve kamuoyu oluşturma, sağlıklı bir çevrede yaşama ve şikayet etme haklarının Türkiye'de yeterince uygulanmadığı, 6502 Sayılı Tüketici Haklarının Korunması Hakkında kanunun temel ilkelerinin ihlal edildiği bilinmektedir. Mesafeli sözleşmelere ilişkin gerekli bilgilendirmeler yapılmamakta, cayma haklarının kullanımında sorun yaşanmaktadır. Elektronik ticaret ve elektronik sözleşmeler konusunda yurttaşların korunduğu mekanizmaların geliştirilmesi gerekmektedir. İnternette, telefon üzerinden ve diğer dijital platformlardan yapılan alışverişler yurttaşlar için fahiş zararlara yol açabilmekte ve ilgili hak arama süreçleri çeşitli nedenlerle ya çok uzun sürmekte ya da

sonuçsuz kalmaktadır. Bazı internet siteleri (Evform, İstanbul Bilişim, indirmzade vb.) bu denetimsizliği suiistimal etmekte bazıları ise sanal dolandırıcılık ve e-sahtekarlık yapmaktadır.

Bu bağlamda:

- 1) E-ticaret ve e-pazarlama bağlamında dolandırılması durumunda yurttaşların başvurabileceği mekanizmalar nelerdir?
- 2) 2010-2020 yılları arasında sanal alışveriş sırasında kredi kartı dolandırıcılığına maruz kalan yurttaş sayısı yıllar itibariyle kaçtır? Bu durumları azaltmak için hangi tedbirler yürütülmektedir.
- 3) Hakkında şikayet olan sanal alışveriş sitelerinin hızlı ve etkili bir şekilde sınırlandırılması, bu sitelerin incelenmesi ve gerekiyorsa faaliyetlerinin durdurulması için hangi çalışmalar yürütülmektedir?
- 4) Tüketicilere bilgilendirme ve cayma haklarını kullandırmadığı için yaptırıma maruz kalan e-firma sayısı 2019 ve 2020 yılları için kaçtır? Bu firmaların faaliyetleri hangi koşullarda durdurulmaktadır?
- 5) E-Mağduriyete yol açtıkları için yaptırıma maruz kalan veya faaliyetleri durdurulan firma listesi hangi araçlarla kamuoyuna duyurulmaktadır?
- 6) Koronavirüs sürecinde sanal alışveriş mağduriyetlerinde bir artış yaşanmış mıdır? Konu hakkında alınan ilave tedbirler nelerdir?
- 7) Kapıda teslim ve kapıda ödemede; sözleşmeye nitel, nicel ve fiyata göre aykırılık söz konusu ise tüketiciler nasıl korunmaktadır?
- 8) Tüketici hakem heyetleri, Tüketici mahkemeleri ve Tüketici kurullarına gelen “e-mağduriyet” verilerini kamuoyu ile paylaşacak güncel bir e-platform kurmayı planlıyor musunuz?
- 9) Hakem heyetine gidilmeden mağduriyetleri önleyecek bir mekanizma var mıdır? Bu mekanizmalar hangi sürelerle nasıl işletilmektedir?
- 10) Hakem heyetlerine gidilen durumlarda ortalama çözüm süresi kaç gündür? Hakem heyetlerinde tüketicilerin haklı görülme oranı nedir? Tüketicilerin haklı görülmesi durumunda firmalara hangi yaptırımlar uygulanmaktadır.
- 11) Tüketicilerin korunması amacıyla kurulan tüketici derneklerinin konu hakkındaki görüş, öneri, eleştiri ve değerlendirmelerini almak amacıyla yürütülen çalışmalar nelerdir? Bu amaçla yapılan çalıştay, panel, konferans vb. faaliyetlerin raporları kamuoyu ile paylaşılacak mıdır?