



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

749293

9K12

Sayı : E-69602026-610-00067690437
Konu : Soru Önergesi (7/49293)

/ 703 67 414

24.12 2021

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 24.08.2021 tarihli ve 43452547-120.07-E.0859377 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Niğde Milletvekili Sayın Ömer Fethi GÜRER tarafından verilen 7/49293 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

✓

Mehmet MUŞ
Bakan

Ek : Soru Önergesi Cevabı (2 sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 066F96C0-7046-4D83-AE48-48F90A025EDD
Adres: Üniversiteler Mah. Dumlupınar Cad. No:151 Çankaya/ANKARA
Faks No: (0312) 449 1341
e-Posta: stratejisoruonergeleri@ticaret.gov.tr
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr
KEP Adresi: stratejigelistirmebakanligi@gtb.hs01.kep.tr

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Bilgi İçin:Soru Önergeleri Birimi

Telefon No: (0312) 449 13 37



T.C.

TİCARET BAKANLIĞI

Niğde Milletvekili Sayın Ömer Fethi GÜRER'e Ait 7/49293 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-6) Bakanlığımız bünyesinde oluşturulan “Alo 175 Tüketici Danışma Hattı” tüketicilerimizin karşılaştıkları sorunlara ilişkin çözüm yollarının sunulduğu ve tüketici uyuşmazlıklarının çözülmesi amacıyla başvuruları gereken ilgili makamlara yönlendirildiği bir “çağrı merkezi” olarak hizmet vermektedir.

- Alo 175 Tüketici Danışma Hattı ile tüketicilerimiz; satın aldıkları mal ve hizmetlerle ilgili sorunların yanı sıra insan sağlığı, can ve mal güvenliği açısından risk taşıyan ürünler hakkında da bilgi alabilmekte ve yaşadıkları sorunları iletebilmektedirler.
- Söz konusu danışma hattında 7 gün 24 saat hizmet verilmektedir.
- Çağrı merkezinde 2020 yılında 442.844 adet, 2021 yılının ilk 8 aylık döneminde ise 313.315 adet çağrıya cevap verilmiştir.
- Tüketicilerimizin bilgilendirilmeleri ve yasal haklarını kullanmalarını teşvik eden bir anlayışla hareket etmekte olan Bakanlığımız, tüm çalışmalarda olduğu gibi ALO 175 uygulamasında da bilinçli bir tüketici profili oluşturmayı hedeflemektedir.
- Çağrı merkezinde ağırlıklı olarak bilgilendirme yapılmakta olup farklı başvuru kanallarından Bakanlığımıza yapılan şikâyetler üzerine veya re'sen Bakanlığımızca gerekli inceleme ve denetimler yapılarak aykırılıkları tespit edilenler hakkında yaptırımlar uygulanmaktadır.

Ayrıca, Bakanlığımıza ulaşan şikâyetler ve re'sen yapılan denetimler neticesinde 2018 yılında 110, 2019 yılında 76, 2020 yılında 189, 2021 yılının ilk altı ayında 80 adet firma olmak üzere toplam 455 firmaya 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında idari yaptırım uygulanmıştır.

6502 sayılı Kanun ve bu Kanuna dayanılarak yürürlüğe konulan ilgili mevzuat hükümlerine ilişkin olarak gerek söz konusu düzenlemelerde yapılan değişiklikler gerekse günün gelişen koşulları çerçevesinde çeşitlenen tüketici işlemlerine dair takip edilmesi gereken hususlar hakkında belli periyotlarla çağrı merkezi çalışanlarına bilgilendirmeler yapılmıştır. Söz konusu eğitimler, Covid-19 salgını sonrasında çevrim içi olarak sürdürülmektedir.

“7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu” ile “Ticaret Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği” gereğince Bakanlığımız sorumluluğunda bulunan tüketici ürünlerinden teknik düzenlemesine uygun olmayan, sağlık ve güvenlik açısından risk oluşturduğu tespit edilen ürünlerin piyasaya arzının ivedilikle durdurulması, piyasada bulundurulmasının önlenmesi, piyasadan çekilmesi ve geri çağırılması, dağıtıcıların bu kararlardan haberdar olmaları ve kararlara uymalarını sağlamak amacıyla gerekli tedbirlerin alınması ve ürünün taşıdığı riskler hakkında nihai kullanıcıların uyarılması, ürünlerin uygun koşullarda imhası veya işlevsiz hale getirilmesi, öneri ve teşhirin durdurulması önlemleri alınabilmektedir.

Bu kapsamda, Bakanlığımız sorumluluğunda bulunan tüketici ürünlerinde ithal ürünlere konu tüketici şikâyeti bulunmamaktadır. Diğer taraftan, 45 tüketici şikâyetine yönelik gerçekleştirilen denetimlerde menşe tespiti sonucunda güvensiz ithal ürün tespit edilmemiştir. Bu şikâyetlerin ikisi www.urunguvenligi.gov.tr üzerinden; diğer başvurular e-Devlet ve CİMER kanallarından Bakanlığımıza iletilmiş olup şikâyetlere ilişkin veriler Ulusal Piyasa Gözetimi ve Denetimi Bilgi Sistemi'ne aktarılmıştır.

Bununla birlikte, Mayıs 2018 - Mart 2021 döneminde uygulanan Tüketicinin Korunmasının Güçlendirilmesi Teknik Destek Projesi; medya-iletişim, tüketici hakem heyetleri, özel sektör, tüketici politikası paydaşları, kamu çalışanları, tüketici örgütleri ve tüketiciler gibi farklı hedef gruplarına yönelik çıktılar üretmiştir. Bu çıktılar ve yararlanıcıları aşağıda özetlenmiştir:

- Mobil Tüketici uygulaması, e-Devlet ve Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) entegrasyonu ile hizmete alınarak tüm tüketicilerin yararına sunulmuştur.
- Türkiye genelindeki 211 tüketici hakem heyetinden 450'nin üzerinde raportörümüze hizmet standartları ve yasal çerçeve eğitimi verilmiştir.
- 2 yılda 5.000 kararın bilimsel olarak incelendiği 'Tüketici Hakem Heyetleri Yıllık Değerlendirme Raporları' hazırlanmıştır.
- Türkiye genelinde yıllık bazda 'Tüketici Profili ve Bilinç Düzeyi Araştırması Raporları' hazırlanmıştır.
- Merkezi yönetim, bağımsız kuruluşlar, yargı, akademi ve sivil toplum temsilcisi 300 paydaş ile yazılı istişare görüşmeleri yürütülüp 'Tüketici Politikası Raporu' hazırlanmıştır.
- Hak arama yolları, ayıplı mal, paket tur, abonelik sözleşmeleri, ticari reklamlar, mesafeli sözleşmeler ve çocuklarda bilinçli tüketim konularında 7 adet kamu spotu ulusal kanallarda tüketicilerle buluşturulmuştur.
- Ulusal bir kanalda yayınlanan 10 bölümlük bir TV programı serisi hazırlanmıştır. 45.000 adet tematik broşür ve tüketicilerle tüketici hakem heyeti çalışanlarına yönelik 30.000 adet kitapçık Türkiye geneline dağıtılmıştır.
- Tüketici örgütleri ve özel sektörün önde gelen temsilcilerine 2 yılda 60 adet saha ziyareti düzenlenmiştir.
- Türkiye çapında 750'nin üzerinde sivil toplum, kamu ve özel sektör temsilcisiyle bilgi ve tecrübe alışverişi gerçekleştirilmiştir. Sivil Toplum Eğitim İhtiyaç Analizi Raporu hazırlanmıştır.
- Tüketici Konseyi'nde yer alan tüm tüketici örgütlerine hukuk ve finans alanlarında eğitim verilmiştir.
- Tüketici örgütlerinin 140 temsilcisine 'Proje Döngüsü Yönetimi' eğitimleri verilmiştir.
- Mersin ve Ankara'da üniversite öğrencileri ile bir araya gelinerek tüketici hakları konulu seminerler düzenlenmiştir.