

7/37409 GK 61



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Sayı : E-69602026-610 - 61404873 - 11.02.2021
Konu : Soru Önergesi (7/37409)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 9.12.2020 tarihli ve 43452547-120.07-E.750369 sayılı yazınız

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Van Milletvekili Sayın Muazzez ORHAN IŞIK tarafından verilen 7/37409 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Ruhsar PEKCAN
Bakan

Ek : Soru Önergesi Cevabı (3 sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu:

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

Adres: Üniversiteler Mah.Dumlupınar Bulvarı No:151

Çankaya/ANKARA

Telefon No: 03124491331 Faks No: 0312449 13 41

e-Posta: g.ozcan@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi:

Ayrıntılı bilgi için:

GÜLAY ÖZCAN

Bilgisayar İşletmeni

Telefon No: 03124491331



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Van Milletvekili Sayın Orhan İŞİK'a ait 7/37409 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-11) 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun “Mesafeli sözleşmeler” başlıklı 48 inci maddesine dayanılarak hazırlanan ve e-ticaret işlemlerinin uygulama usul ve esaslarını düzenleyen Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği, Avrupa Birliği ile yürütülen müzakerelerin 28. Faslı olan Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı kapsamında, 2011/83/EU sayılı Tüketici Hakları Direktifinde düzenlenen hükümler ekseninde hazırlanmıştır. Anılan Direktif, 6502 sayılı Kanun ve Yönetmelik kapsamı gereği tüketiciye yönelik olan işlemleri düzenlemektedir.

Bu itibarla, e-ticaret kapsamında dolandırıcılık suçu oluşması durumunda, konusu 5237 sayılı Türk Ceza Kanununun 157 nci ve devamı maddelerinde yer alan “dolandırıcılık” suçu teşkil etmesi sebebiyle, tüketiciler tarafından ilgili Savcılığa başvurulması gerekmektedir.

6502 sayılı Kanun ve ilgili Yönetmelikte yer alan yükümlülüklerine uymayan satıcı/sağlayıcılar hakkında Bakanlıkça idari yaptırıma konu aykırılık tespitinde, Ticaret İl Müdürlükleri ya da Bakanlık Müfettişleri tarafından kanunun, 77 nci maddesi kapsamında gerekli inceleme ve denetim işlemleri yapılarak, ilgili mevzuat uyarınca idari para cezası uygulanmakta olup ayrıca faaliyetleri suç teşkil ettiği düşünülen firmalar hakkında ise Cumhuriyet Savcılıklarına suç duyurusunda bulunulmakta ve tüketici mağduriyetlerinin artmaması için de Sulh Ceza Hâkimliklerine erişimin engellenmesi için başvurulmaktadır. Bakanlığımıza ulaşan tüketici başvurularında şikâyetle konu şirketten bilgi, belge ve açıklama talep edilmekte, tespit edilen aykırılığın türüne göre idari yaptırıma konu olmayan ancak tüketici aleyhine olan uygulamalara ilişkin, şirkete mevzuat hükümlerine uygun davranması yönünde uyarı yapılmakta ve tüketicilere de yasal hakları ve kullanımı hususunda bilgi verilmektedir.

Mesafeli sözleşmeler konusunda Bakanlığımızca yapılan denetimler sonucunda; 2019 yılında denetlenen 10 firmaya 29.956.349,00 TL ve 2020 yılında denetlenen 11 firmaya da 7.878.219,65 TL para cezası uygulanmıştır. Bakanlığımızca faaliyetleri denetlenen satıcı/sağlayıcıların kamuoyuna duyurulması gibi bir mekanizma bulunmamakla beraber, yoğun olarak mağduriyet yaşanan hallerde tüketicilerin daha çok mağdur edilmesinin önüne geçilmesi için gerekli duyurular ve bilgilendirmeler yapılmaktadır.

Diğer taraftan, mesafeli yöntemle satış yapılan mal ve hizmetlerin reklam ve tanıtımlarında tüketicileri aldatıcı ve yanıltıcı ifadelere yer verilmesi ya da haksız ticari uygulama niteliği taşıyan satış ve pazarlama yöntemlerinin uygulanması durumunda, Bakanlığımız bünyesinde bulunan Reklam Kurulu da re'sen ya da şikâyet bağlı olarak inceleme yapmakta sonucunda idari para cezası ve durdurma kararı gibi yaptırımlar uygulanmaktadır. Bunlara ek olarak tüketicilerin mesafeli satışlarda mağduriyet yaşaması durumunda 6502 sayılı Kanun tarafından uyuşmazlıkların çözümünde yetkili kılınan Tüketici Hakem Heyetleri ile Tüketici Mahkemeleri nezdinde uyuşmazlık yaşanan miktara göre hak arama yoluna gitmeleri sağlanmaktadır.

6502 sayılı Kanun ve ilgili Yönetmelik kapsamında sahip olunan yasal haklar ile ilgili olarak tüketicileri bilgilendirici basın duyuruları, broşür, kamu spotu, bireysel yönlendirme, toplantılar ve eğitimler gibi tüketicileri bilinçlendirici faaliyetlerde bulunmaktadır.

Diğer taraftan, belli parasal tutarlar dâhilinde (2020 yılı için 10.390 TL) uyuşmazlıkların çözümünde yetkili kılınan Tüketici Hakem Heyetlerine 2019 yılında; 547.235 başvuruda bulunulmuş, 542.589'u karara bağlanmıştır. Bu başvuruların karara bağlanmasında ortalama süre 89 gün olup tüketici lehine olan karar oranı ise % 61'dir. 2020 (31.12.2020 itibarıyla) yılında ise 594.270 başvuru yapılmış, 521.553'ü karara bağlanmıştır. Bu başvuruların karara bağlanmasında ortalama süre 123 gün olup tüketici lehine olan karar oranı da %59'dur.

2020 yılında tüketici hakem heyetlerinin ortalama karar süresinin yükselmesinde, pandemi döneminde Tüketici Hakem Heyetlerinin faaliyetlerinin 10.04.2020-15.06.2020 tarihleri arasında durdurulması (bu dönemde başvuru alınmış ancak karar verilememiştir) etkili olmuştur.

Tüketici Hakem Heyetlerinin kararları, tarafları bağlayıcı olup 2004 sayılı İcra ve İflas Kanunu'nun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre yerine getirilmektedir. Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvurular, kararlar ve sonuçları konularına ve sektörlerine göre dağılımı istatistikleri belli periyotlarla Bakanlığımızın internet sayfasında yer alan <https://ticaret.gov.tr/istatistikler/bakanlik-istatistikleri/ic-ticaret-istatistikleri> adresinde yayımlanmaktadır.

Diğer taraftan tüketici örgütü temsilcileri nezdinde gerçekleştirilen ihtiyaç analizine binaen Türkiye genelinde faaliyet gösteren tüketici örgütlerine, finansal yönetim, yasal çerçeve ve proje hazırlama alanlarında eğitimler verilerek bu konulardaki bilgi ve farkındalık düzeylerinin artırılması hedeflenmiş, ayrıca tüketici örgütlerinin tüketici hakem heyetleri, reklam kurulu, tüketici konseyi ve reklam konseyi gibi kuruluşlarda temsiliyetleri sağlanmıştır.

Bununla beraber, 12 Mart 2021 tarihinde yürürlüğe girecek olan 7223 sayılı "Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu" ile e-ticaret kapsama alınmak suretiyle, uygunsuz/güvensiz ürünlerin satışına aracılık eden internet, radyo veya televizyon firmalarına da müeyyide uygulanabilir hale gelecektir. Bu kapsamda, anılan Kanuna dayanılarak çıkarılacak olan "Ürünlerin Uygunluğu ile Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmelik" ve "Uzaktan İletişim Araçları Yoluyla Piyasaya Arz Edilen Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği" ile ürünlerin uzaktan iletişim araçları vasıtasıyla piyasaya arz ve piyasada bulundurma koşulları ve bu ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimine ilişkin usul ve esaslar belirlenecektir. Anılan Yönetmeliklerin, Avrupa Komisyonu ile müzakerelerin tamamlanmasını müteakiben 2019/1020/AB sayılı Regülasyonuyla paralel bir şekilde Temmuz 2021 tarihinde yürürlüğe girmesi planlanmaktadır. Yönetmeliklerin yürürlüğe girmesini takiben Bakanlığımız bünyesinde kurulacak olan "Elektronik Ticaretin Piyasa Gözetimi ve Denetimi Merkezi Destek Sistemi" vasıtası ile satışı uzaktan iletişim araçları ile gerçekleşen ürünlerin piyasa gözetimi ve denetimi faaliyetlerine başlanacaktır.