



T.C.  
TİCARET BAKANLIĞI

7/57493  
G295

Sayı : E-69602026-610-00077344820 - 77595129  
Konu : Soru Önergesi (7/57493)

25.08.2022

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 24.01.2022 tarihli ve 43452547-120.07-E.0951484 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Kocaeli Milletvekili Sayın Ömer Faruk GERGERLİOĞLU tarafından verilen 7/57493 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Mehmet MÜS  
Bakan

Ek : Soru Önergesi Cevabı (2 sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: C6D0E201-747B-4AE8-BE4D-67D23106F79F  
Adres: Üniversiteler Mah. Dumlupınar Cad. No:151 Çankaya/ANKARA  
Telefon No: (0312) 449 13 37 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>

Ayrıntılı bilgi için:  
Soru Önergeleri Birimi  
Telefon No: (0312) 449 13 37



T.C.

**TİCARET BAKANLIĞI**

**Kocaeli Milletvekili Sayın Ömer Faruk GERGERLİOĞLU'na Ait 7/57493 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:**

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

1-4) Bakanlığımıza intikal eden çok sayıda tüketici başvurusu neticesinde, “Evform Elektronik Ticaret Anonim Şirketi” unvanlı şirketin www.evform.com adresli internet sitesi üzerinden gerçekleştirdiği mesafeli satış ve uygulamaları incelenmek üzere, müfettiş görevlendirilmiştir. Anılan şirketin mesafeli satış ve uygulamaları, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili ikincil mevzuat kapsamında incelenmiş ve anılan Kanunun 48 inci maddesine aykırılık teşkil ettiği tespit edilerek mezkûr şirket hakkında idari para cezası uygulanmıştır.

Söz konusu şirket hakkında devam eden tüketici başvuruları sebebiyle, bu defa şirketin mesafeli satış ve uygulamaları, anılan mevzuat hükümleri kapsamında tekrar incelenmiş olup mevzuata aykırılık hakkında şirkete ikinci idari para cezası uygulanmıştır.

Yukarıda açıklandığı üzere, Bakanlığımıza intikal etmiş olan tüketici mağduriyeti başvuruları sonucunda mağduriyetlerin giderilmesi, önlenmesi ve çözülmesine ilişkin bilgilere aşağıda yer verilmektedir:

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca bireysel tüketici uyuşmazlıklarının çözüm mercileri; illerde “Ticaret İl Müdürlüğü”, ilçelerde “Kaymakamlık” bünyesinde oluşturulan “Tüketici Hakem Heyetleri” ve “Tüketici Mahkemeleri” dir. Halen Tüketici Mahkemesi oluşturulmayan yerlerde ise genel görevli Asliye Hukuk Mahkemeleri “Tüketici Mahkemesi” sıfatıyla görev yapmaktadır. Buna göre mağduriyet yaşanması durumunda uyuşmazlık konusunun parasal değerini de dikkate alarak, mal veya hizmet satın alınan veya ikametgâhın bulunduğu yerdeki Tüketici Hakem Heyetine veya Tüketici Mahkemesine fatura, satış fişi, sözleşme vb. belgeler ile birlikte başvurulabilmektedir.

Diğer taraftan, firmaların mesafeli satış işlemlerine ilişkin tüketici başvurularında Bakanlığımızca şikâyete 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, tüketicilere ise yasal hakları ve kullanımı hususunda bilgi verilmektedir.

Bakanlıkça idari yaptırıma konu aykırılık tespitinde ise, Ticaret İl Müdürlükleri ya da Bakanlık Müfettişleri tarafından gerekli denetimler yapılarak ilgili mevzuat uyarınca idari para cezası uygulanmaktadır.

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 şikâyete bağlı olarak inceleme yapmakta ve bu inceleme sonucunda idari para cezası ve durdurma kararı gibi yaptırımlar uygulanmaktadır.

Bununla beraber faaliyetleri, 5237 Sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 157 nci vd. maddelerinde hüküm altına alınan dolandırıcılık suçu teşkil ettiği düşünülen firmalar hakkında ise Savcılıklara suç duyurusunda bulunulmakta ve erişim engeli talep edilmektedir.

Diğer yandan, benzer mağduriyetlerin henüz oluşmadan önlenmesi ve tüketicilerin bilgilendirilmesi amaçlarıyla, Bakanlığımızca dönem dönem tüketicileri bilgilendirici basın duyuruları, kamu spotları, bilgilendirici afiş basımı, eğitimler ile sektörel bazda toplantılar, çalıştaylar ve görüşmeler yapılmaktadır.

Bakanlığımıza 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili ikincil mevzuat kapsamında değerlendirilmek üzere iletilen başvurular bulunmaktadır.

Son 5 yılda Bakanlığımıza mesafeli sözleşmeler kapsamında yukarıda anılan mevzuat hükümlerine aykırı uygulamalarına ilişkin olarak, muhtelif şirketler hakkında e-Devlet, CİMER, bilgi edinme, yazılı dilekçe ve diğer web kanalları aracılığıyla intikal eden 119.850 adet başvuru bulunmaktadır.