



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

7/507

Sayı : E-69602026-610-00087161189 / 89091138
Konu : Soru Önergesi (7/507)

18.09.2023

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 04.07.2023 tarihli ve 43452547-120.07- Z.1242052 sayılı yazınız..

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Kocaeli Milletvekili Sayın Ömer Faruk GERGERLİOĞLU tarafından verilen 7/507 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Ömer BOLAT
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı (1 sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 4E2CEAC0-681B-4795-B275-296307790640

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

Adres: Üniversiteler Mahallesi, Dumlupınar Bulvarı, Eskişehir Yolu

9.km,No:151,Çankaya/ANKARA

Telefon No: (0312) 449 1342 Faks No: (0312) 449 1341

e-Posta: stratejisoruonergeleri@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi: stratejigelistirmebakanligi@gtb.hs01.kep.tr

Ayrıntılı Bilgi İçin:

Soru Önergeleri Birimi

Telefon No: (0312) 449 1342



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Kocaeli Milletvekili Sayın Ömer Faruk GERGERLIOĞLU' na Ait 7/507 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-5) Bahsi geçen vatandaşın CİMER sistemi üzerinden yapmış olduğu iki adet başvurusu bulunmaktadır. Başvuruların incelenmesi neticesinde tüketici ile firma arasında uyuşmazlık olduğu, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca tüketici uyuşmazlıkların çözüm yerinin Tüketici Hakem Heyeti olması nedeniyle tüketici, yasal hakları konusunda bilgilendirilerek Tüketici Hakem Heyetine yönlendirilmiştir.

Söz konusu firma ile ilgili 2023 yılında CİMER sistemi üzerinden Garanti ve Satış Sonrası Hizmetler kapsamında; garanti kapsamındaki ürüne onarım ücreti istenmesi, yedek parça fiyatlarının yüksek olması, azami tamir süresi içerisinde tamir edilmemesi, ikame ürün verilmemesi vb. konularda 35 adet başvuru yapılmıştır. Başvurularla ilgili olarak tüketiciler yasal hakları konusunda bilgilendirilmiş, uyuşmazlıkların çözümü amacı ile Tüketici Hakem Heyetlerine yönlendirilmiştir.