



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



TÜRKİYE
YÜZYILI



7/12071

62 153

30.07.2024

Sayı : E-69602026-610-00098286364 /0099280649
Konu : Soru Önergesi (7/12071)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 24.05.2024 tarihli ve 43452547-120.07.04-E.1432549 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, İstanbul Milletvekili Sayın Celal FIRAT tarafından verilen 7/12071 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.
Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Ömer BOLAT
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı (2 sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: 45D64B28-79D6-45FF-B108-1FE2D9B475FF

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

Adres: Üniversiteler Mahallesi, Dumlupınar Bulvarı, Eskişehir Yolu

9.km, 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

Ayrıntılı bilgi için:

Soru Önergeleri Birimi

Telefon No: (0312) 449 1342



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

İstanbul Milletvekili Sayın Celal FIRAT'a Ait 7/12071 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-5) Yazılı soru önergesinde ismi geçen şahıs tarafından, Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), E-Devlet ve Bursa Ticaret İl Müdürlüğü aracılığıyla Bakanlığımıza 2019 yılından itibaren toplam 165 başvuru yapılmıştır. Soru önergesinde bahse konu Telekomünikasyon Şirketi tarafından verilen hizmetlere ilişkin yapılan muhtelif başvurular, Reklam Kurulu'na incelemeye alınmış ve Kurul tarafından tesis edilen idari işlemler hakkında şikayet eden sıfatıyla mezkur şahsa bilgi verilmiştir. Ancak adı geçen şahıs, aynı başvuruları sürekli göndermekle birlikte, telefon aracılığıyla başta ilgili uzman ve daire başkanı olmak üzere Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü sekreterlerini ve uzman personellerini aramaya devam etmiştir. Anılan Şirketten istenen savunma yazısında da söz konusu şahsın, Şirketin çağrı merkezini yüzlerce kez aynı gerekçeyle araması sonucu kendisine çağrı merkezi üzerinden hizmet verilmeme kararı verildiği ifade edilmiştir.

Söz konusu Telekomünikasyon Şirketi tarafından yayınlanan ve anılan şahsın şikayetine konu olan reklamlar hakkında, 09.04.2019 tarih ve 283 sayılı Reklam Kurulu'nda oy birliğiyle durdurma cezası verilmesine karar verilmiş ve karar başvuru sahibi şahsa hem postayla hem e-postayla gönderilmiştir. Bu kararın neticesinde anılan şahıs, tüm televizyon kanallarını arayarak söz konusu reklamların durdurulması gerektiği konusunda kanalları ikaz etmiş ve kararı e-postayla kanallara göndermiştir. Şahıs, reklamların internet sitesinde halen yayınlanmaya devam ettiği gerekçesiyle Bakanlığımıza her gün şikâyet dilekçesi göndermeye devam etmiştir.

Anılan şahıs, asıl talebinin Şirketin idari para cezası alması olduğu ve karardan memnun olmadığı gerekçesiyle firma para cezası alana kadar şikayet edeceğini tarafımıza defaatle belirtmiştir. Bununla beraber anılan şahıs, ilgili uzman ve daire başkanı hakkında söz konusu Şirket ile çıkar ilişkisi olduğu şeklinde asılsız iddialar içeren aramalarına devam etmiş, sürekli yeni başvuru yapmakla birlikte öncelikli olarak kendi başvurularının incelenmesi yönünde haksız taleplerde bulunmuştur.

Şahıs tarafından birçok farklı numarayla gerek çağrı merkezi tarafından yönlendirilen aramalara gerekse ilgili personel, sekreterler ve daire başkanının dahili hattı üzerinden doğrudan yapılan aramalara Bakanlığımız personeli tarafından numaraya bakılmaksızın karşılık verilmiş olup, iddia edildiği gibi bir engelleme yapılmamıştır. Adı geçeninin telefon numaralarının engellenmesi yönünde Bakanlığımızca ne idari ne de kazai karar bulunmamaktadır.

Nitekim adı geçen şahıs, 2019 yılı Mart-Kasım döneminde kısıtlama yapıldığını iddia ettiği hatlardan Çağrı Merkezini 215 defa araması neticesinde anılan dönemde 35 saat, akabinde 2022 yılı Ocak ayına kadar yaklaşık olarak 270 defa araması neticesinde 44 saat, 2023 yılında 2 defa araması sonucunda 22 dakika 52 saniye ve 2024 yılı Ocak-Mayıs döneminde 4 defa araması neticesinde 45 dakika 1 saniye hizmet almıştır. Söz konusu somut verilerden de anlaşılacağı üzere adı geçeninin, çağrı merkezimizi aradığı telefon numaralarına engelleme getirilmesi söz konusu değildir.

Bu kapsamda, Bakanlığımız Çağrı Merkezinde kamu görevi yapan personel ile Bakanlığımızın diğer personelinin kamu hizmetinin amacı dışında meşgul ederek kamu hizmetinin verilmesine engel olmak suçlaması ile söz konusu şahıs hakkında, 26.02.2020 ve 14.05.2020 tarihinde suç duyurusunda bulunulmuştur. Bakanlığımız tarafından yapılan suç duyurularına ilişkin olarak ise, soruşturma aşaması devam etmektedir.

Ayrıca şahıs tarafından, bilgi edinme hakkı kapsamında CİMER üzerinden yapılan 23.01.2022 tarihli ve 2200399248 sayılı başvurunun incelenmesi neticesinde; anılan şahsın başvurusunda gerçeğe aykırı ifadeler ve ithamlara yer vermesi nedeniyle, şahıs hakkında Bakanlığımızın 07.03.2022 tarihli ve 72587568 sayılı dilekçesi ile Ankara Cumhuriyet Başsavcılığı nezdinde kamu davası açılması talebinde bulunulmuştur.

Sonuç olarak, şahıs tarafından yapılan tüm yazılı başvurular incelenmiş, karara bağlanmış ve sonucundan kendisi haberdar edilmiştir. Söz konusu Telekomünikasyon Şirketi ile yaşadığı bireysel mağduriyet için muhatabın Reklam Kurulu olmadığı defaten belirtilmiş, Tüketici Hakem Heyeti'ne yönlendirme yapılmıştır. Tüm bu süreçte şahsın Bakanlık nezdinde bir mağduriyet yaşamadığı, aksine aramalar sebebiyle ilgili personelin mağduriyetine sebebiyet verdiği, üstelik yapılan bu yoğun aramalara verilen cevaplar neticesinde başka tüketici başvurularının sonuçlanmasının gecikmesine sebep olduğu değerlendirilmektedir.

Son olarak, anılan şahıs tarafından CİMER vasıtası ile Bakanlığımıza iletilen başvurularda ileri sürülen iddialar hakkında, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu'nun disiplin hükümleri ile Devlet Memurları Disiplin Yönetmeliğinin ilgili hükümleri çerçevesinde gerekli soruşturmalar yapılmış, Bakanlığımız personeline disiplin cezası verilmesine gerektirecek fiil ya da hal tespit edilmemiştir.