



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

7/21696 GK 86

Sayı : E-69602026-610-00105578572 /010606u671
Konu : Soru Önergesi (7/21696)

10.02.2027

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 15.01.2025 tarihli ve 43452547-120.07.04-E.1565759 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, İzmir Milletvekili Sayın Mustafa BİLİCİ tarafından verilen 7/21696 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: 9B7059F6-9AFB-45E1-AEE2-630944E83841

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

Adres: Eskişehir yolu no:151 Ticaret Bakanlığı

Faks No: 4491341

e-Posta: stratejisoruonergeleri@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

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

Ayrıntılı bilgi için:
Soru Önergeleri Şubesi

Telefon No: 4491367



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

İzmir Milletvekili Sayın Mustafa BİLİCİ'ye Ait 7/21696 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-5) Ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin uyuşmazlıklar da dahil olmak üzere, tüm tüketici işlemlerinde yaşanan uyuşmazlıkların çözümü amacıyla, mahkemeler dışı çözüm mercii olarak, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca Tüketici Hakem Heyetleri oluşturulmuştur. Bu kapsamda, 2024 yılında ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin Tüketici Hakem Heyetlerine 512.059 adet başvuru yapılırken, önceki yıldan devrolan başvurularla birlikte 534.364 adet uyuşmazlık Tüketici Hakem Heyetleri tarafından karara bağlanmıştır. Ayrıca, son 5 yıl içerisinde, ayıplı mal ve hizmetlere ilişkin Tüketici Hakem Heyetlerine yaklaşık 2 milyon 66 bin adet başvuru yapılmış olup, 2 milyon 53 bin adet uyuşmazlık Tüketici Hakem Heyetleri tarafından karara bağlanmıştır. Kalan başvuruların incelenme süreçleri devam etmektedir.

Ayrıca son 5 yıl içerisinde, başta ayıplı mal ve hizmet olmak üzere tüketici işlemlerinde yaşanan çeşitli uyuşmazlıklarla ilgili olarak Bakanlığımız merkez birimine 148.494 adet tüketici başvurusu yapılmıştır. Söz konusu başvurularla ilgili olarak Tüketici Hakem Heyetleri, Arabuluculuk ve Tüketici Mahkemeleri olmak üzere yasal hak arama kanallarına başvuru yoluyla çözüme kavuşturulması hususunda başvuru sahiplerine gerekli bilgilendirilme yapılmıştır.

Tüketici işlemlerinin mevzuatta belirlenen kurallar çerçevesinde gerçekleşmesi ve olası tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi amacıyla, Bakanlığımıza yapılan başvurular üzerine veya re'sen denetimler gerçekleştirilmektedir. Bakanlığımız merkez veya taşra teşkilatları eliyle yürütülen bu denetimlerin kapsamı, 6502 sayılı Kanun'da düzenlenen ayıplı mal ve hizmet, finansal hizmetler, devre tatil-paket tur, abonelik gibi konulara ilişkin tüketici sözleşmeleri ile mesafeli satışlar, fiyat etiketi gibi diğer tüketici işlemleri kapsamına giren hususlardır.

2024 yılı içerisinde, 6502 sayılı Kanun'un 48'inci maddesinde ve Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde yer alan hükümler çerçevesinde toplam 77 adet satıcı-sağlayıcı hakkında denetim gerçekleştirilmiştir. Denetlenen firmalardan 75 adedinin gerçekleştirdiği e-ticaret uygulamaları (mesafeli satış) ilgili mevzuat hükümlerine aykırı bulunarak ilgili firmalar hakkında toplam 276.212.373 TL idari para cezası verilmiş, ayrıca 2 adet firmanın uygulamaları için ilgili mahkemeden erişim engelleme kararı aldırılmıştır.

Öte yandan, 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nda tanımlanan dolandırıcılık suçu şüphesi ile 14 adet Soruşturma Raporu ilgili Cumhuriyet Başsavcılıklarına iletilmiştir.

Tüketicinin korunması alanında ulusal ve uluslararası gelişmeler yakından takip edilerek, tüketicilerin bilinçlendirilmesine ve farkındalığın artırılmasına yönelik birçok etkinlik ve çalışma Bakanlığımızca yürütülmektedir. Bu bağlamda üniversiteler, meslek kuruluşları, sektör temsilcileri, ilgili sivil toplum kuruluşları ile diğer kurum ve kuruluşlarla yakın bir iş birliği içerisinde çalıştay, kongre, eğitim toplantıları, konferans, panel, sempozyum ve seminer gibi etkinlikler gerçekleştirilmektedir.

Tüketicilerimizi yasal hakları ve hak arama yolları konusunda bilgilendirici ve yönlendirici nitelikte içeriğe sahip kamu spotu, afiş, broşür gibi materyaller Bakanlığımızca hazırlanarak başta Bakanlığımıza ait sosyal medya hesaplarından ve mümkün olan diğer tüm platformlar üzerinden kamuoyuyla paylaşılmaktadır.

Diğer taraftan, tüketicinin korunmasına yönelik politikalara yön vermek ve tüketici haklarının gelişimine katkı sağlamak üzere, ilgili tüm tarafların katılımıyla Bakanlığımız öncülüğünde her yıl "Tüketici Konseyi" düzenlenmektedir. Tüketicinin korunması ve

bilinçlendirilmesi ile yasal haklarını kullanması konusunda özendirilmesi, tüketici talep ve tercihlerini dikkate alan firmaların, tüketici hukuku veya tüketicinin korunması ile ilgili bilimsel çalışmaların teşvik edilmesi amacıyla, her yıl altı dalda tüketici ödülleri verilmektedir.

Bununla birlikte, tüketici hakları konusunda özellikle gençlerimizde belli bir bilincin oluşturulması amacıyla, her yıl ortaokul ve lise çağındaki çocuklarımıza yönelik olarak “Tüketici Hakları” konulu resim ve karikatür yarışmaları düzenlenmektedir.

Ayrıca, Bakanlığımız tarafından oluşturulan “ALO 175 Tüketici Danışma Hattı” ile tüketicilerimize yasal hak arama yolları konusunda 7/24 bilgilendirme yapılmaktadır.

İlaven, Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan başvuruların %67’si e-Devlet üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) ile yapılmakta olup, Tüketici Hakem Heyeti iş ve işlemleri TÜBİS üzerinden yürütülmektedir. Bu kapsamda, başvuru ve işlem süreçlerinin daha kolay ve hızlı yürütülebilmesine imkân sağlamak amacıyla TÜBİS revizyon çalışması devam etmektedir. Bununla birlikte, Tüketici Hakem Heyetlerinin beşeri kapasitesini artırmak amacıyla kadrolu raportör istihdamı gerçekleştirilmekte ve uygulama birliğini sağlamak amacıyla gerek çevrim içi gerek yüz yüze eğitim programları düzenlenmektedir.