



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Sayı : E-69602026-610-00124201238.-124628447
Konu : Soru Önergesi (7/45784)

27.07.2026

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

7/45784
GK 178

İlgi : 25.06.2026 tarihli ve 43452547-120.07.04-E.1882751 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Adana Milletvekili Sayın Ayhan BARUT tarafından verilen 7/45784 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: CF87B0C5-2785-4774-8FB0-DDDE7F8FAD0A
Adres: Üniversiteler Mah. Dumlupınar Cad. No.151 Çankaya/ANKARA
Faks No: (0312) 449 13 41
e-Posta: a.narcioglu@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:
AYŞEGÜL ÖZLÜK
Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni
Telefon No: (0312) 449 1338



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Adana Milletvekili Sayın Ayhan BARUT'a Ait 7/45784 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-6) Dijital içerik ve hizmetlerle birlikte uygulama alanı her geçen gün daha da genişleyen abonelik sözleşmelerine ilişkin tüketici işlemlerinde yaşanan sorunların en aza indirilmesi amacıyla Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), E-Devlet Kapısı, tüketici hakem heyetleri ve ALO 175 Tüketici Danışma Hattı başta olmak üzere Bakanlığımıza farklı kanallardan ulaşan başvurular analiz edilmekte ve yürütülen kapsamlı inceleme ve denetim faaliyetleri sonucunda mevzuata aykırı olduğu tespit edilen uygulamalara gerekli idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

Bununla birlikte internet, sosyal medya, şikâyet platformları ve diğer çeşitli mecralarda tüketiciler tarafından dile getirilen sorunlar da yakından takip edilerek, Bakanlığımızın tüketicinin korunması politikalarında dikkate alınmaktadır.

Öte yandan, son beş yılda dijital içerik ve hizmet aboneliklerine ilişkin olarak, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun "Abonelik sözleşmeleri" başlıklı 52'nci maddesi kapsamında Bakanlığımıza çeşitli gerekçelerle çeşitli kanallardan 3.000'in üzerinde tüketici başvurusu ulaşmıştır. Ayrıca, Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar kapsamında ise toplam 17 adet başvuru yapılmıştır. Söz konusu 17 adet başvurunun 8 adedi ise "ücretsiz deneme süresi sonunda tüketicinin açık onayı alınmaksızın ücret tahsil edilmesi" gibi haksız ticari uygulamalar kapsamına girmektedir.

Ülkemizde faaliyet gösteren yerli ve yabancı menşeli, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu mevzuatına göre "isteğe bağlı yayın hizmeti" sunan, dijital yayın platformları ile diğer dijital içerik ve hizmet sunan şirketlerin tüketicilerle akdedilen abonelik sözleşmeleri kapsamında yapılan işlemleri, Bakanlığımız tarafından mercek altına alınarak son beş yılda 13 şirket nezdinde 6502 sayılı Kanunun "Abonelik sözleşmeleri" başlıklı 52'nci maddesi ile Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde inceleme ve denetim faaliyeti gerçekleştirilmiştir. Ayrıca Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar kapsamında da 16 adet inceleme dosyası sonuçlandırılmıştır.

Diğer taraftan, dijital içerik ve hizmet abonelikleri ile ilgili olarak; 6502 sayılı Kanunun "Abonelik sözleşmeleri" başlıklı 52'nci maddesi kapsamında inceleme ve denetim faaliyetine tabi tutulan şirketlerden 9'una mevzuata aykırılığı tespit edilen işlem ve uygulamaları sebebiyle yaklaşık 171.466.737 TL idari para cezası uygulanmıştır.

Bununla birlikte, anılan Kanunun ticari reklam ve haksız ticari uygulamalarla ilgili hükümleri kapsamında 5 adet dosyada durdurma cezası; 5 adet dosyada ise durdurma cezası ile birlikte toplam 3.427.278 TL idari para cezası uygulanmıştır.

Tüketicilerin dijital içerik ve hizmetler konusunda yaşadıkları, sözleşmenin feshini zorlaştıran yöntemlerin belirlenmesi, fesih talebinin süresi içinde yerine getirilmemesi, otomatik yenilemeler, sözleşme koşullarında yapılan değişiklikler hakkında bilgilendirme yapılmaması ve benzeri sorunlara ilişkin şikayetleri kayıt altına alınarak Bakanlığımız tarafından gerçekleştirilen mevzuat çalışmalarında göz önünde bulundurulmaktadır. Ayrıca, ilgili sektörlerde faaliyet gösteren şirketler tarafından kurulan sivil toplum kuruluşları ile istişare çalışmaları yürütülmektedir.