



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



Sayı : E-69602026-610-00126963296 -127591059
Konu : Soru Önergesi (7/48957)

16.10.2026

7/48957

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 17.09.2026 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1941574 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Denizli Milletvekili Sayın Yasin ÖZTÜRK tarafından verilen 7/48957 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: 6C87D7FB-6CEF-4E0B-B303-4E22335219C6

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

Adres: Dumlupınar Bulvarı, Eskişehir Yolu, 9.km, No:151,

Çankaya/ANKARA

Faks No: 03124491341

e-Posta: stratejisoruonergeleri@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

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

Ayrıntılı bilgi için:

Fatih Mehmet ÖZCAN

Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni

Telefon No: 03124491334



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Denizli Milletvekili Sayın Yasin ÖZTÜRK'e Ait 7/48957 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-10) Uygulama alanı giderek genişleyen abonelik sözleşmeleri kapsamında gerçekleştirilen tüketici işlemlerinde yaşanan sorunların en aza indirilmesi amacıyla, başta Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER) ve e-Devlet Kapısı olmak üzere Bakanlığımıza farklı kanallardan ulaşan başvurular analiz edilmektedir. Şikayetlerin yoğunlaştığı konular dikkate alınarak kapsamlı inceleme ve denetim faaliyetleri yürütülmekte, bu faaliyetler sonucunda mevzuata aykırı olduğu tespit edilen uygulamalara gerekli idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

Bakanlığımıza 01.01.2025 tarihinden itibaren, abonelik sözleşmesinin feshi, iptali ve benzeri konulara ilgili olarak 1.300'ün üzerinde şikayet ulaşılmıştır. Bunların 589 adedini, tüketicilere internet ve mobil haberleşme hizmetlerine ilişkin şikayetler oluşturmaktadır. Ayrıca, uydu, dijital platformlar veya spor yayıncılığı hizmeti sunulan aboneliklerin iptali kapsamında 419 tüketici şikayeti yapılmıştır. Bu sayı, fesih, iptal ve benzeri konuları içeren başvuruların toplamına kıyaslandığında yaklaşık %31,5 oranına tekabül etmektedir.

Aboneliğin iptalinin, başlatıldığı yöntem ile aynı kolaylık düzeyinde olmasına ilişkin mevcut düzenlemeler kapsamında, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 52'nci ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 23'üncü maddesi uyarınca fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla satıcı ya da sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir. Ayrıca satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin kurulmasında kullanılan yöntemden daha ağır koşullar öngörememekte ve tüketicinin sözleşmeyi feshetmesini zorlaştıran bir yöntem belirleyememektedir. Söz konusu düzenlemeler, sektör fark etmeksizin, tüketicilerle akdedilen tüm abonelik sözleşmeleri için geçerlidir.

Abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren veya tüketicinin sözleşmeyi feshetmesini zorlaştıran yöntemlerin belirlenmesi halinde, 2026 yılı için mevzuata aykırı işlem başına 3.973 TL idari para cezası uygulanmaktadır.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin "Taahhütlü aboneliğin süresinden önce feshi" başlıklı Yönetmeliğin 16'ncı maddesinde, taahhütlü aboneliğini süresinden önce sonlandıran tüketiciden alınabilecek tutar olan cayma bedelinin hesaplanma yöntemi ve hukuki sınırları açıkça belirlenmektedir. Bu doğrultuda, tüketicilerden fazla cayma bedeli tahsil ettiği tespit edilen firmalar hakkında, 2026 yılı için aykırı işlem başına 3.973 TL idari para cezası uygulanmaktadır.

Bakanlığımızca tespit edilen hususlar doğrultusunda, abonelik sözleşmelerine ilişkin mevzuat çalışmalarına başlanmıştır. 6502 sayılı Kanun kapsamındaki tüm sektörlerde faaliyet gösteren 70'in üzerinde büyük ölçekli firma nezdinde inceleme ve araştırmalar sürdürülmektedir. Bahsi geçen inceleme ve araştırma faaliyeti kapsamında, abonelik sözleşmelerine ilişkin mevcut sorunlar ile yeni ortaya çıkan uygulamalardan kaynaklanan sorunları kapsayan rapor hazırlanmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir. Ayrıca, ilgili sektörlerde faaliyet gösteren şirketler tarafından kurulan sivil toplum kuruluşları ile istişare çalışmaları yürütülmektedir.

Ücretsiz veya indirimli deneme süresinin sona ermesinin ardından ücretli döneme geçilmeden önce tüketiciye zorunlu bildirim yapılması, otomatik yenileme, yinelenen abonelikler, iptal veya fesihte ortaya çıkan sorunlar gibi birçok husus, abonelik sözleşmelerine ilişkin olarak başlatılan söz konusu mevzuat çalışmaları kapsamında değerlendirilmektedir.

Öte yandan, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 25'inci maddesinin üçüncü fıkrası uyarınca satıcı veya sağlayıcı, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren 15 gün içinde

- tüketicici tarafından önceden ödenen tutarın kalan kısmını ve varsa güvence, depozito veya teminat adı altında alınan bedellerin güncel tutarlarını kesinti yapmaksızın iade etmekle yükümlüdür.

Mevcut iade yükümlülüğünün tüketicilere daha iyi bir koruma düzeyi sağlanması hususun da yürütülen araştırma ve incelemeler sonucunda hazırlanacak raporda yer alacak tespit ve öneriler doğrultusunda ele alınacaktır.