



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



Sayı : E-69602026-610-00127002612 - **127591287**
Konu : Soru Önergesi (7/49205)

16.10.2026

7/49205

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 23.09.2026 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1944225 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Adana Milletvekili Sayın Ayhan BARUT tarafından verilen 7/49205 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: 31E97843-F56E-4F61-881B-C9C275A2383C

<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

Adana Milletvekili Sayın Ayhan BARUT'a Ait 7/49205 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-6) Teknolojik gelişmelerin ve dijitalleşmenin etkisiyle tüketicilerle kurulan abonelik sözleşmelerinin sayısı ve sözleşmelere konu mal veya hizmetlerin çeşitliliği hızla artmaktadır. Özellikle dijital içerik ve hizmetlere yönelik yeni abonelik modellerinin yaygınlaşması, dijitalleşmenin tüketicilere temas eden etkilerinin analizini ve bu alandaki gelişmelerin yakından takibini zorunlu kılmaktadır.

Bu doğrultuda; Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), E-Devlet Kapısı, tüketici hakem heyetleri ve ALO 175 Tüketici Danışma Hattı başta olmak üzere Bakanlığımıza farklı kanallardan ulaşan tüketici başvuruları detaylıca analiz edilmekte ve yürütülen kapsamlı inceleme ve denetim faaliyetleri sonucunda mevzuata aykırı olduğu tespit edilen uygulamalara gerekli idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

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

Son beş yılda dijital içerik ve hizmet aboneliklerine ilişkin olarak Bakanlığımıza çeşitli kanallardan 3.500'ün üzerinde tüketici başvurusu ulaşmıştır.

Diğer taraftan, internet ortamından isteğe bağlı yayın hizmeti sunan dijital yayın platformları, öz geçmiş oluşturma ve düzenleme hizmetleri, dil öğrenme veya kişisel gelişim amaçlı eğitim platformları gibi dijital içerik veya hizmet sunan yerli ve yabancı menşeli sağlayıcılar tarafından gerçekleştirilen tüketici işlemleri Bakanlığımız tarafından yakından takip edilmekte ve mevzuata aykırı uygulamalarla etkin şekilde mücadele edilmektedir. Bu doğrultuda, son beş yılda 13 şirket nezdinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Abonelik sözleşmeleri" başlıklı 52'nci maddesi ile Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri çerçevesinde inceleme ve denetim faaliyeti gerçekleştirilmiştir.

Dijital içerik ve hizmet abonelikleri kapsamında inceleme ve denetim faaliyetine tabi tutulan şirketlerden 10'una mevzuata aykırılığı tespit edilen işlem ve uygulamaları sebebiyle yaklaşık 173 milyon TL idari para cezası uygulanmıştır.

Öte yandan, 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.

Tüketici başvurularının ve açık kaynak şikayetlerinin analizinin yanı sıra, abonelik sözleşmelerine yönelik tüketici mevzuatının geliştirilmesi amacıyla Bakanlığımız tarafından tüm sektörlerde faaliyet gösteren büyük ölçekli sağlayıcılar nezdinde araştırma ve incelemeler sürdürülmekte; soru önergesinde belirtilen hususlar ile bu alanda tespit edilen diğer sorunları kapsayan bir rapor hazırlanmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir.

Bu kapsamda, sektörü oluşturan kuruluşların abonelik sözleşmeleri mevzuatını geliştirmeye yönelik yazılı görüşleri derlenmekte; mevcut uygulamaya ilişkin sorunlar ve güncel tüketici ihtiyaçlarının tespiti için sektör nezdinde detaylı bir inceleme gerçekleştirilerek dijital tüketicilerin korunmasında etkin mekanizmaların tesisi amaçlanmaktadır.