



Ali YÜKSEL
Konya Milletvekili

48148

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA

Aşağıdaki sorularımın Ticaret Bakanı Sayın Ömer BOLAT tarafından yazılı olarak cevaplandırılmasını, Anayasa'nın 98 ve Türkiye Büyük Millet Meclisi İçtüzüğü'nün 96'ncı maddeleri gereğince saygılarımla arz ederim.
25.08.2026



Ali YÜKSEL

Konya Milletvekili

Maalesef gelineen noktada vatandaşlarımız, günlük hayatta satın aldığı neredeyse her ürün ve hizmette ayıp, kusur, kalite düşüklüğü, garanti sorunu, iade engeli ve satış sonrası destek eksikliği ile karşı karşıya kalmaktadır. Vatandaş artık aldığı elektronik üründen beyaz eşyaya, giyimden mobilyaya, e-ticaret siparişlerinden market ürünlerine kadar birçok alanda güven sorunu yaşamaktadır.

Bu tablo, yalnızca münferit tüketici şikâyetlerinden ibaret olmayıp; piyasadaki kalite denetiminin zayıfladığını, tüketicinin korunmasına yönelik mekanizmaların yetersiz kaldığını ve satıcıların keyfi uygulamalarının giderek arttığını göstermektedir.

Nitekim Ticaret Bakanlığı verilerine göre 2025 yılında Tüketici Hakem Heyetlerine toplam 907 bin 515 başvuru yapılmış, bunların 849 bin 143'ü karara bağlanmıştır. Uyuşmazlıkların toplam parasal büyüklüğü ise 12,4 milyar TL olarak gerçekleşmiştir. Bu sayıların büyüklüğü, vatandaşın neredeyse aldığı hiçbir ürüne güvenemediği yönündeki endişeleri güçlendirmektedir.



Ali YÜKSEL
Konya Milletvekili

Bu bağlamda;

- 1- 2025 yılında Tüketici Hakem Heyetlerine yapılan 907 bin 515 başvurunun sektörlere göre dağılımı nedir?
- 2- En fazla şikâyet konusu olan ürün ve hizmet kategorileri hangileridir?
- 3- Ayıplı mal, garanti kapsamı, iade reddi ve satış sonrası destek sorunları nedeniyle yapılan başvuru sayıları ayrı ayrı nedir?
- 4- Son üç yılda başvuru sayılarındaki artış oranı yıllara göre ne kadardır?
- 5- Özellikle e-ticaret platformları üzerinden satılan ürünlere ilişkin şikâyet sayısı kaçtır?
- 6- Sürekli şikâyet alan satıcılar, markalar ve platformlar hakkında uygulanan idari para cezası ve yaptırım sayısı nedir?
- 7- Vatandaşın satın aldığı ürünlerde yaşadığı güven kaybı karşısında piyasa denetimlerini artırmaya yönelik yeni bir eylem planı bulunmakta mıdır?
- 8- Kalitesiz ve ayıplı ürünlerin piyasaya sürülmesini engellemek maksadıyla üretici ve satıcılara yönelik denetimler hangi sıklıkla yapılmaktadır?
- 9- Tüketicinin mağduriyetini hızla gidermek maksadıyla hakem heyeti karar süreçlerinin hızlandırılmasına yönelik bir çalışma bulunmakta mıdır?
- 10- Vatandaşın neredeyse her alışverişte hakem heyetine başvurmak zorunda kaldığı bu tabloyu Bakanlığınız nasıl değerlendirmektedir?