

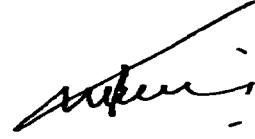


Ali KARAÖBA
Uşak Milletvekili
Sağlık, Aile, Çalışma Ve Sosyal İşler Komisyonu Üyesi

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın T.C. Ticaret Bakanı Sayın Ömer Bolat tarafından yazılı olarak yanıtlanmasını Anayasa'nın 98. ve TBMM İç Tüzüğü'nün 96. maddeleri gereğince talep ederim. **18/05/2026**

Saygılarımla,



Op. Dr. Ali KARAÖBA
Uşak Milletvekili

Teknolojik ürünlerin yaygınlaştığı günümüzde, görme engelli yurttaşlarımızın beyaz eşya, klima, kombi, televizyon, set üstü kutu, uzaktan kumanda ve benzeri ev içi cihazları (bu aletlerin günlük hayattaki kullanım sıklığı ve önemi göz önüne alındığında) bağımsız biçimde kullanamaması, artık bireysel bir mağduriyet değil; açık bir tüketici hakkı ve vatandaşlık hakkı sorunudur. Tarafıma iletilen başvurularda, birçok ürünün sesli yönlendirme, konuşan menü, sesli durum bildirimi, ekran okuyucu uyumlu mobil uygulama, dokunsal erişim veya alternatif arayüz desteği olmadan piyasaya sürüldüğü; bu nedenle görme engelli yurttaşların satın aldıkları ürünü fiilen kullanamadıkları belirtilmektedir. Daha da vahimi, böyle bir ürün erişilebilir olmadığı için engelli tüketici açısından açıkça kullanılamaz durumda olsa bile, bu durumun uygulamada çoğu zaman "ayıplı mal" olarak değerlendirilmediği; tüketici hakem heyetlerinde görev, nitelendirme veya değerlendirme bakımından sonuç alınamadığı ifade edilmektedir.

Ticaret Bakanlığı'nın resmî bilgilendirme metnine göre tüketici hakem heyetleri, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uyarınca tüketici işlemleri ve tüketiciye yönelik uygulamalardan doğan uyuşmazlıklara çözüm bulmak amacıyla kurulmuştur. Bakanlığın tüketici

birimlerinin resmî duyurularında da “ayıplı mallar”, “garantiden kaynaklı sorunlar” ve “satış sonrası hizmetler” açıkça temel tüketici hakkı başlıkları arasında sayılmaktadır. Buna rağmen, engelli bireyin satın aldığı bir ürünü bağımsız kullanamaması hâlinin neden açık ve bağlayıcı biçimde tüketici mevzuatı içinde değerlendirilmediği ciddi bir soru işareti oluşturmaktadır. Çünkü bir malın genel kullanıcı bakımından çalışıyor görünmesi, engelli yurttaş bakımından fiilen kullanılamaz olmasını ortadan kaldırmamaktadır. Bu konuda açık mevzuat ve uygulama eksikliği, firmaların sorumluluktan kaçmasına yol açmaktadır.

Diğer taraftan, tüketici hakem heyetlerine 2026 yılı için 186.000 TL altındaki uyuşmazlıklarda başvuru yapılabilirdiği Bakanlığınız tarafından açıklanmıştır. Yani sistem, tüketicinin korunması için vardır; ancak erişilebilir olmayan ürünler söz konusu olduğunda engelli tüketiciler bu sistem içinde gerçek ve etkili bir koruma göremediklerini ifade etmektedirler. Vatandaşlarımız tarafından tarafıma iletilen başvuru ve şikayetlerde müşteri hizmetleri personelinin erişilebilirlik sorununu anlamadığı, görme engelli tüketiciye bağımsız bir müşteri gibi değil, yanında mutlaka gören bir yardımcı olması gereken kişi muamelesi yaptığı, sorunu çözmek yerine meseleyi hafife aldığı da belirtilmektedir. Bu tablo, yalnızca ürün tasarımında değil; satış sonrası hizmet, tüketici koruması ve denetim anlayışında da ciddi bir erişilebilirlik açığı bulunduğunu göstermektedir.

Engelli bireyler için çözüm, firmalara yalnızca iyi niyet tavsiyesi vermek değildir. Asıl çözüm; erişilebilir olmayan ürünlerin yaptırıma tabi tutulduğu, hakem heyetlerinin erişilebilirlik temelli ayıp değerlendirmesi yapabildiği, firmaların teknik ve müşteri destek ekiplerinde erişilebilirlik yükümlülüğü taşıdığı ve tüketicinin engellilik temelinde ikinci sınıf müşteri muamelesi görmediği bağlayıcı bir sistem kurmaktır. Engelli bireyler, “yardım edilen” değil; doğrudan müşteri, doğrudan tüketici ve doğrudan vatandaş olarak görülmek istemektedir. Bu bağlamda,

- 1- Ticaret Bakanlığı, görme engelli bireylerin beyaz eşya, klima, kombi, televizyon, set üstü kutu ve benzeri ev içi teknolojik ürünleri bağımsız biçimde kullanamaması sorununu tüketici hakkı ihlali olarak değerlendirmekte midir?

- 2- Bakanlığınızın uygulamasında, bir ürünün engelli birey açısından erişilebilir olmaması ve bu nedenle fiilen kullanılamaması ayıplı mal kapsamında değerlendirilmekte midir? Değerlendirilmiyorsa bunun gerekçesi nedir?
- 3- Tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurularda erişilebilirlik temelli uyuşmazlıkların ayrı bir başlık olarak kaydı tutulmakta mıdır? 2020-2026 yılları arasında erişilebilir olmayan teknolojik ürünler nedeniyle yapılan başvuru sayısı kaçtır?
- 4- Tüketici hakem heyetlerinin ve ticaret il müdürlüklerinin, erişilebilirlik sorununun ayıplı mal ve tüketici uyuşmazlığı kapsamında değerlendirilmesi konusunda özel bir eğitim, rehber veya talimatı bulunmakta mıdır?
- 5- Bakanlığınız, engelli bireyler açısından erişilebilir olmayan ürünlerin satışının yaptırıma bağlanması ve bu ürünlerin açık biçimde “ayıplı/uygunsuz mal” sayılması için mevzuat değişikliği hazırlamakta mıdır?
- 6- Beyaz eşya, ev elektroniği ve dijital arayüzlü tüketici ürünleri satan firmaların, engelli tüketiciler için erişilebilir müşteri hizmeti sunmasını ve bu alanda eğitilmiş personel çalıştırmasını zorunlu kılacak bir düzenleme gündemde midir?
- 7- Bakanlığınız, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, TSE ve ilgili diğer kurumlarla birlikte erişilebilir olmayan ürünlerin piyasaya arzı ve satış sonrası hizmetlerinin denetlenmesi için ortak bir yaptırım sistemi kurmayı planlamakta mıdır?
- 8- Engelli bireylere yönelik erişilebilirlik yükümlülüklerini yerine getirmeyen firmalara para cezası, satış kısıtlaması, zorunlu düzeltme veya benzeri yaptırımlar uygulanmasına yönelik bir çalışma var mıdır?
- 9- Bakanlığınız, engelli yurttaşların piyasada “yardıma muhtaç kişi” değil, tam ve eşit hak sahibi tüketici olarak korunmasını sağlamak için 2026 ve sonrası adına hangi somut adımları atacaktır?