



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



Sayı : E-69602026-610-00126739579 - 012.716 8720
Konu : Soru Önergesi (7/48364)

06.10.2026

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

7/48364

İlgi : 04.09.2026 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1932004 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Denizli Milletvekili Sayın Yasin ÖZTÜRK tarafından verilen 7/48364 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: 04D8C2BF-CF30-496D-BA20-5D226643DEF3

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

Adres: Üniversiteler mahallesi Dumlupınar bulvarı no:151 A Blok

Telefon No: 3124491475 Faks No: 3124491475

e-Posta: stratejisoruönergesie.tunc@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

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

Ayrıntılı bilgi için:

Ebru KARAKUŞ

Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni

Telefon No: 3124491475



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Denizli Milletvekili Sayın Yasin ÖZTÜRK'e Ait 7/48364 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-30) Tüm abonelik sözleşmelerine ilişkin genel usul ve esaslar, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 52'nci maddesi ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği hükümleri ile düzenleme altına alınmış olup, soru önergesinde yer verilen hususlara ilişkin düzenlemeler halihazırda bulunmaktadır.

Bununla birlikte, abonelik sözleşmelerine ilişkin mevzuatın ihtiyaçlara göre güncellenmesine yönelik çalışmalara başlanmış olup, 6502 sayılı Kanun kapsamındaki tüm sektörlerde faaliyet gösteren büyük ölçekli sağlayıcılar nezdinde araştırma ve incelemeler sürdürülmektedir. Ayrıca bu alanda tespit edilen diğer sorunları kapsayan bir rapor hazırlanmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir.

Mevcut düzenlemeler kapsamında, tüketicinin abonelik sözleşmesini feshetme hakkı güvence altına alınmıştır. Buna göre tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıl ve daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshedebilmektedir.

2025 ve 2026 yıllarında dijital aboneliklere ilişkin Bakanlığımıza toplam 1.459 tüketici başvurusu yapılmıştır. Genel abonelik işlemleri arasında en çok tüketici şikâyetlerinin elektronik haberleşme hizmetlerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Son üç yıllık dönemde (2023-2026) ise otomatik yenileme nedeniyle yapılan tüketici şikâyeti sayısı 282 adettir.

Diğer taraftan, 9.669 tüketicinin yıllık ve sezonluk aboneliklerinin tüketicilerin talep veya onayları alınmaksızın yenilenmiş olması nedeniyle bir sağlayıcıya 2022 yılında 5.946.435,00 TL idari para cezası uygulanmıştır.

Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliğinin "Haksız Ticari Uygulama Olarak Kabul Edilen Örnek Uygulamalar" başlıklı ekinin 22'nci bendinde yer alan düzenlemedeki unsurların taşınması halinde bu nitelikteki uygulamalar, gerek tüketici başvuruları üzerine gerekse resen incelenmektedir. Bu kapsamda, "ücretsiz deneme" veya benzeri ifadelerle sunulan bir hizmetin sonradan otomatik olarak ücretli aboneliğe dönüşmesi durumunda, bu tür aldatıcı ve yanıltıcı uygulamalar 6502 sayılı Kanunun 62. ve 63. maddeleri kapsamında Reklam Kurulu tarafından incelenmekte ve mevzuata aykırılık tespit edilen uygulamalar hakkında Kanunda belirtilen idari yaptırımlar uygulanmaktadır.

Bunlara ilaveten, anılan Yönetmeliğin "Reklamlarda Çocuklara İlişkin Düzenlemeler" başlıklı Dördüncü Bölümünde, çocukların reklam ve haksız ticari uygulamalara karşı korunmasına yönelik özel hükümlere de yer verilmektedir.

Diğer taraftan, internet ortamında gerçekleştirilen mevzuata aykırı reklam ve ticari uygulamalar bakımından Türkiye'de yerleşik bir temsilcinin veya muhatabın bulunmaması hâlinde 6502 sayılı Kanunda öngörülen tedbirler uygulanabilmektedir. Bu kapsamda, muhataba bildirimde bulunulmaması veya aykırılığın giderilmemesi gibi durumlarda, Reklam Kurulu tarafından somut olayın niteliğine göre aykırı içeriğe veya gerekli hâllerde internet sitesinin tümüne yönelik erişimin engellenmesi tedbirine başvurulabilmektedir.

Öte yandan, 2026 yılına ait ek paket nedeniyle yapılan şikâyet sayısı 21 olarak tespit edilmiştir. Tüm aboneliklerin tek ekranda görüntülenmesi ve farklı sektörlerdeki aboneliklerin tek merkezden yönetilebilmesi hususu; abonelik hizmetlerinin niteliğine göre Bilgi Teknolojileri Kurumu (BTK), Enerji Piyasası Düzenleme ve Denetleme Kurumu (EPDK) gibi

farklı kurumların düzenleme ve denetimine tabi olması nedeniyle, ilgili kurumlar arası teknik ve hukuki koordinasyon gerektirmektedir.

Tüketici şikâyetlerine ilişkin veriler, kişisel verilerin korunması, ticari itibar ve verilerin sağlıklı şekilde değerlendirilmesi ilkeleri gözetilerek kamuoyuyla paylaşılmaktadır. Bu kapsamda, dijital platformların tüketici şikâyet oranlarının şirket bazında ayrıca yayımlanması öngörülmemektedir. Bakanlığımızca tüketici şikâyetlerine ilişkin istatistikler sektörel ve konu bazında yayımlanmaya devam etmektedir.

Tekrar eden ihlaller bakımından uygulanacak idari yaptırım; ihlalin niteliği, kapsamı ve yapılan denetim sonucunda tespit edilen aykırılıklar esas alınarak belirlenmektedir. Aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için maktu idari para cezası uygulanmaktadır.

Bununla birlikte, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 77'nci maddesinin ondokuzuncu fıkrası uyarınca, belirli şartların oluşması ve bir takvim yılında uygulanan toplam idari para cezasının belirlenen tutarı aşması hâlinde toplam ceza tutarı, teşebbüsün bir önceki mali yıl sonunda oluşan yıllık gayrisafi geliri dikkate alınarak sınırlandırılmaktadır.