



T.B.M.M.
CUMHURİYET HALK PARTİSİ
Grup Başkanlığı
Tarih : 20 Mayıs 2026
Sayı : 19136

45057



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

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın T.C. Sanayi ve Teknoloji Bakanı Sayın Fatih Kacır tarafından yazılı olarak yanıtlanmasını Anayasa'nın 98. ve TBMM İç Tüzüğü'nün 96. maddeleri gereğince talep ederim.

15/05/2026

Saygılarımla,

Op. Dr. Ali KARAOBA
Uşak Milletvekili

Teknolojik gelişme, toplumun tüm kesimlerinin yaşamını kolaylaştırdığı ölçüde anlamlı hale gelmekte, kapsayıcı olduğu müddetçe daha geniş kitlelere hizmet etmektedir. Buna rağmen görme engelli yurttaşlarımız, gündelik yaşamda en temel ihtiyaçları için kullandıkları beyaz eşya, klima, kombi, televizyon, uzaktan kumanda, set üstü kutu ve diğer ev içi elektronik cihazlarda ciddi erişilebilirlik sorunları yaşamaktadır. Tarafıma iletilen başvurularda, birçok ürünün sesli yönlendirme, konuşan menü, sesli durum bildirimi, erişilebilir mobil uygulama, dokunsal işaretleme veya alternatif erişim seçenekleri olmadan piyasaya sürüldüğü; bu nedenle görme engelli vatandaşların satın aldıkları ürünleri bağımsız biçimde kullanamadıkları ifade edilmektedir. Vatandaşlarımız, çoğu zaman hangi programın çalıştığını, televizyon kanalının ne olduğunu, klamanın hangi ayarda bulunduğunu, kombinin hangi uyarıyı verdiğini ya da çamaşır ve bulaşık makinelerinin hangi işlem aşamasında olduğunu dahi tek başına anlayamamaktadır. Bu durum, teknolojik ürünlerin milyonlarca liralık Ar-Ge ve tasarım süreçlerinden geçtiği bir çağda, engelli yurttaşların hâlâ başkasına bağımlı yaşamaya zorlandığını göstermektedir.

Türk Standardları Enstitüsü, web içeriği kullanılabilirliğine ilişkin standartlarda erişilebilirliğin görsel, işitsel, fiziksel, bilişsel ve diğer engel gruplarını kapsayan kullanılabilirlik kriterleriyle tanımlanabildiğini açıkça belirtmektedir. Aynı şekilde TSE'nin kurumsal açıklamalarında, Türk standartlarının ilgili bakanlığın onayı ile mecburi kılınabileceği ifade edilmektedir. Bu durum, erişilebilirliğin "iyi niyetli tercihlere bırakılmış gönüllü bir yaklaşım" olarak değil, istendiğinde ve kurallar dahilinde belirlendiğinde teknik ve zorunlu bir standart alanı olarak düzenlenebileceğini göstermektedir. Buna rağmen beyaz eşya, ev elektroniği ve dijital kullanıcı arayüzü olan tüketici ürünlerinde görme engelliler bakımından zorunlu erişilebilirlik standartlarının neden hâlâ açık ve bağlayıcı biçimde belirlenmediği ciddi bir eksiklik vesoru işaretidir.

Diğer taraftan Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın görev alanında yer alan ürün güvenliği ve piyasa gözetimi mevzuatı, piyasaya arz edilen ürünlerin teknik düzenlemelere uygunluğunu ve güvenliğini sağlama amacını taşımaktadır. Tüketici hukukunda ise ayıplı mal, objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşımayan mal olarak tanımlanmaktadır. Buna karşın tarafıma ulaşan başvurularda, bir ürünün engelli birey açısından fiilen kullanılamaz olmasının çoğu zaman ayıplı mal gibi değerlendirilmediği, tüketici hakem heyetlerinde görevsizlik veya farklı gerekçelerle sonuç alınamadığı belirtilmektedir. Bu tablo, engelli bireylerin erişemediği ve bağımsız kullanamadığı ürünlerin hukuk düzeni içinde hâlâ açık biçimde "ayıplı" veya "uygunsuz" kabul edilmediğini; dolayısıyla üretici ve satıcı üzerinde gerçek bir yaptırım baskısı oluşmadığını düşündürmektedir.

Asıl sorun, firmaların engelli bireyleri müşteri olarak değil, istisna olarak görmesidir. Yurttaşlarımız tarafından tarafıma iletilen şikâyetlerde; müşteri hizmetlerinin erişilebilirlik sorununu anlamadığı, görme engelli tüketiciye bağımsız kullanıcı olarak değil yanında mutlaka gören bir yardımcı bulunması gereken kişi muamelesi yaptığı, teknik destek ekiplerinin erişilebilir arayüz veya sesli kullanım seçenekleri konusunda bilgi vermediği ifade edilmektedir. Bu da yalnızca ürün tasarımında değil; şirket kültüründe, teknik ekip yapılanmasında ve satış sonrası hizmetlerde de köklü bir erişilebilirlik açığı bulunduğunu göstermektedir. Engelli bireylerin "yardım edilen" değil, doğrudan müşteri ve doğrudan vatandaş olarak kabul edildiği bir düzen kurulmadıkça bu sorun çözülemeyecektir. Bu bağlamda,

- 1- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı'nın görme engelli bireylerin kullandığı beyaz eşya, klima, kombi, televizyon, uzaktan kumanda, set üstü kutu ve benzeri ev içi yaşamda gerekli olan ve sık kullanılan elektronik ürünlerin erişilebilirliğine ilişkin yürüttüğü herhangi bir çalışma, standart hazırlığı veya teknik düzenleme taslağı bulunmakta mıdır?
- 2- TSE aracılığıyla, görme engelli bireylerin bağımsız kullanımını sağlayacak şekilde sesli menü, sesli durum bildirimi, erişilebilir mobil uygulama, dokunsal işaretleme, ekran okuyucu uyumu ve alternatif arayüz özelliklerini zorunlu kılan bir Türk Standardı hazırlanması veya mevcut standartların bu yönde güncellenmesi gündemde midir?
- 3- Bakanlığınız, engelli bireyler açısından fiilen kullanılamayan teknolojik ürünlerin ürün güvenliği, teknik uygunluk veya tüketici hukuku bakımından ayıplı/uygunsuz ürün olarak değerlendirilmesi için Ticaret Bakanlığı ile ortak bir çalışma yürütmekte midir?
- 4- Piyasaya arz edilen beyaz eşya ve ev elektroniği ürünlerinde erişilebilirlik kriterlerine uyulup uyulmadığını denetlemek amacıyla Bakanlığınızın yürüttüğü bir piyasa gözetimi ve denetimi mekanizması var mıdır?
- 5- Türkiye'de faaliyet gösteren büyük teknoloji, beyaz eşya ve tüketici elektroniği firmalarının bünyesinde engelli bireylerin ürün ve hizmetlerden yararlanmasına odaklı erişilebilirlik/engelli kullanıcı teknik birimi kurulmasını zorunlu veya teşvik edici bir düzenleme ihtiyacı ortadayken, böyle bir çalışma gündemde midir?
- 6- Görme engelli bireylerin bağımsız yaşamını kolaylaştıran ürün ve hizmetler geliştiren firmalara sağlanan destekler nelerdir? Buna karşılık erişilebilirlik yükümlülüklerini yerine getirmeyen firmalara uygulanacak idari yaptırım, para cezası veya piyasa kısıtlaması türünde bir mekanizma kurulması planlanmakta mıdır?
- 7- Bakanlığınızın, görme engelli bireylerin ev içinde kullandıkları teknolojik ürünleri bağımsız biçimde kullanabilmesini sağlamak amacıyla 2026 ve sonrası için hazırladığı somut bir erişilebilir teknoloji yol haritası veya eylem planı bulunmakta mıdır?