



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

7/43771

Sayı : E-69602026-610-00122220964 / 122505451
Konu : Soru Önergesi (7/43771)

22.05.2026

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 05.05.2026 tarihli ve 43452547-120.07.04-E.1849186 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, İstanbul Milletvekili Sayın Elif ESEN tarafından verilen 7/43771 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: 54D8898C-52A8-4B22-A255-7E1256CBE353

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

Adres: Dumlupınar Bulvarı 9. Km. Çankaya / ANKARA

Telefon No: (312)449 1437 Faks No: (312)449 1341

e-Posta: stratejisoruonergeleri@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

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

Ayrıntılı bilgi için:

SELİN GÖNCÜ

Şef

Telefon No: (312)449 1437



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

İstanbul Milletvekili Sayın Elif ESEN'e Ait 7/43771 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-4) Türkiye’de vize başvurusu aracılığı hizmeti sunan kuruluşların kayıt altına alınmasına ilişkin olarak Bakanlığımıza görev veya yetki tanınmamıştır. Diğer taraftan, bu şirketlerin tüketicilere sunmuş oldukları hizmetler, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun ayıplı hizmet ve temel ilkeler başta olmak üzere genel hükümlerine tabidir.

Diğer taraftan, vize başvurularının alınması amacıyla büyükelçilikler veya başkonsolosluklar tarafından yetkilendirilen kurumlar dışında; başvuru sahibi adına vize başvurularının yapılması ya da randevu oluşturulması gibi hizmetleri sunan ve danışmanlık adı altında faaliyet gösteren bazı firmaların olduğu da bilinmektedir.

Konuya ilişkin olarak Bakanlığımıza ulaşan başvurular, Bakanlığımızın görev alanında bulunan mevzuat kapsamında incelenmekte, uyuşmazlıkların çözümü için başvuru sahipleri ilgili mercilere yönlendirilmektedir.

Türkiye’de vize danışmanlık hizmeti sunan şirketlerin hizmetlerine ilişkin olarak, 6502 sayılı Kanunun 61’inci ve 62’nci maddeleri kapsamında aldatıcı reklam ve haksız ticari uygulamalar kapsamında Reklam Kurulunca gerek başvuru üzerine gerek re’sen inceleme yapılmaktadır. 2023 yılı itibarıyla, 6502 sayılı Kanunun 61’inci maddesi kapsamında tüketicileri aldatıcı-yanıltıcı reklamlara yer verdiği değerlendirilen bir şirket hakkında anılan reklamları durdurma, bir diğer şirket hakkında da anılan reklamları durdurma ile birlikte idari para cezaları uygulanmasına karar verilmiştir.

Bununla birlikte, vize başvuru aracılığı hizmeti sunan firmaların hizmet ve tanıtımlarına ilişkin olarak, Reklam Kurulu tarafından altısı re’sen incelemeye alınan toplam yedi farklı şirket hakkında, 6502 sayılı Kanunun 61’inci ve 62’nci maddeleri kapsamında incelemeler devam etmektedir.

Vize başvuru aracılığı hizmeti sunan kurumların sundukları hizmetlerin fiyatlandırılması, iade koşulları ve bilgilendirme yükümlülükleri bakımından tüketicinin korunması mevzuatında özel bir düzenleme bulunmamaktadır.

Diğer taraftan, vize hizmetleri de dahil tüketicilere sunulan tüm hizmetler, 6502 sayılı Kanunun ayıplı hizmet ve temel ilkeler başta olmak üzere genel hükümleri kapsamında yer aldığından, tüketici uyuşmazlıklarının çözüm merci parasal sınırlar dikkate alınarak tüketici hakem heyetleri veya tüketici mahkemeleridir. Bakanlığımıza intikal eden tüketici şikayetleri bu kapsamda, uyuşmazlık çözüm mercilerine yönlendirilmektedir.

Tüketiciler tarafından Bakanlığımıza; Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), Alo 175 Tüketici Danışma Hattı, tüketici hakem heyetleri, elektronik devlet (e-Devlet kapısı), Bakana Ulaşın gibi kanallar aracılığıyla başvurular iletilmektedir. Son beş yıllık dönemde e-Devlet üzerinden vize başvuru aracılığı hizmetlerine ilişkin 143 adet CİMER ve 10 adet e-Devlet başvurusu iletilmiş olup, uyuşmazlıkların çözülmesi amacıyla söz konusu başvurular 6502 sayılı Kanun kapsamında hak arama yollarına yönlendirilmiştir.

Diğer taraftan, bu işlemlerde IBAN bilgileri aracılığıyla şahsi hesaba ödeme alınması ve fatura verilmemesi gibi iddiaları içeren başvurular Hazine ve Maliye Bakanlığına ve ayrıca Dışişleri Bakanlığına da iletilmiştir.

Bilindiği üzere, e-Devlet üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) kanalıyla, şahsen veya posta yoluyla tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılabilmektedir. 2026 yılı için tüketici hakem heyetleri başvuru parasal sınırı 186.000 TL olup, bu değer üzerindeki uyuşmazlıklar

için tüketicici mahkemeleri görevlidir. Bu kapsamda, TÜBİS üzerinde yapılan incelemede, vize başvuru aracılığı hizmeti sunan kurumlara yönelik son beş yıldı tüketicici hakem heyetlerine 1.187 adet başvuru yapıldığı tespit edilmiştir.

Sektörün tketiciciye yönelik uygulamaları, 6502 sayılı Kanunun ayıplı hizmet ve temel ilkeler başta olmak üzere genel hükümlerine tabi olup, bu hizmeti sunan şirketlerin kuruluş ve yetkilendirilmelerine ilişkin iř ve işlemler Bakanlığımızın görev ve yetki alanında bulunmamaktadır.

Son olarak, dijital aracılık hizmetleri de dhil olmak üzere tüketicilere yönelik hizmet sunumunda şeffaflığın artırılması, fiyatlandırma süreçlerinde öngörülebilirliğin sağlanması ve haksız ticari uygulamaların nlenmesine yönelik ilave düzenleyici tedbirlerin alınıp alınmaması hususu, diğer ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri de dikkate alınarak değerlendirilmektedir.