



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



Sayı : E-69602026-610-00126425080 — 0012.6774409
Konu : Soru Önergesi (7/48237)

25.09.2026

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

7/48237

İlgi : 02.09.2026 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1930604 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Kayseri Milletvekili Sayın İsmail ÖZDEMİR tarafından verilen 7/48237 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Prof. Dr. Ömer BOLAT
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı (1 sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: BDBD2676-06C2-46B0-A5EE-F44CF8488369

<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: stratejisoruönergeler@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

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

Ayrıntılı bilgi için:

EBRU KARAKUŞ

Telefon No: 3124491475



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Kayseri Milletvekili Sayın İsmail ÖZDEMİR'e Ait 7/48237 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-3) 2025 yılında tüketici hakem heyetlerine toplam 907 bin 515 adet başvuru yapılmıştır. Yapılan bu başvurulardan 329.888 adedi ayıplı mal şikayetlerine, 253.853 başvuru ise ayıplı hizmet şikayetlerine ilişkin olarak yapılmıştır.

Tüketici hakem heyetlerine ürün bazında, en çok ayakkabı, kıyafet ve tekstil ürünlerine yönelik başvurular yapılmış olup, bu alanlara ilişkin şikayetler toplam başvuruların yaklaşık %19,6'sını oluşturmaktadır. Bununla birlikte; mobil hat aboneliği (%4,75), kredi kartı üyelik ücreti (%3,97), mobilya (%3,71), cep telefonu (%3,61) ve internet aboneliği (%3,11) başvuruları diğer şikâyet konusu ürün ve hizmetler olarak öne çıkmaktadır.

2025 yılında Bakanlığımız merkez ve taşra teşkilatınca, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve 7223 sayılı Ürün Güvenliği ve Teknik Düzenlemeler Kanunu kapsamında toplam 456.122 adet denetim gerçekleştirilmiş ve tespit edilen aykırılıklar için toplam 1.688.329.874 TL idari para cezası uygulanmıştır. Söz konusu denetim faaliyetleri Bakanlığımızca 2026 yılında da kararlılıkla sürdürülmektedir.