

Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Ticaret Bakanı Prof. Dr. Ömer BOLAT tarafından Anayasa'nın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 96'ncı maddesi gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.


Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

Bugün birkaç saniyede bir dijital hizmete abone olunabiliyor.

Ancak aynı aboneliğin iptali bazen dakikalarca menü aramayı, müşteri temsilcisine ulaşmayı veya onlarca adım tamamlamayı gerektiriyor.

Bu tesadüf değildir.

Tüketiciyi hizmete sokmayı kolay, hizmetten çıkmayı zor hâle getiren tasarımlar giderek ciddi bir tüketici hakkı sorununa dönüşmektedir.

Bir sözleşmeyi kurmak bir tıklamaysa feshetmek de bir tıklama olmalıdır.

Bu çerçevede;

- 1) Dijital aboneliklere ilişkin 2025 ve 2026 yıllarında Bakanlığa yapılan tüketici şikâyeti sayısı kaçtır?
- 2) En fazla şikâyet hangi sektörlerde?
- 3) Otomatik yenileme nedeniyle yapılan şikâyet sayısı kaçtır?
- 4) Tüketiciden açık onay alınmadan yenilenen aboneliklere ilişkin kaç işlem yapılmıştır?
- 5) Deneme süresi sonunda otomatik ücretlendirmeye geçen hizmetler için özel düzenleme yapılacak mıdır?
- 6) Ücretli döneme geçilmeden önce zorunlu bildirim yapılması sağlanacak mıdır?
- 7) Abonelik ücretindeki artışın tüketiciye belirli süre önceden bildirilmesi zorunlu mudur?
- 8) Fiyat artışını kabul etmeyen tüketicinin cezasız fesih hakkı güçlendirilecek midir?
- 9) Abonelik başlatılan ekranla iptal ekranının aynı kolaylık seviyesinde olması zorunlu hâle getirilecek midir?
- 10) İptal için telefon görüşmesi şartı koyan şirketlere yaptırım uygulanacak mıdır?
- 11) Abonelik iptal düğmesinin gizlenmesi tüketiciyi yanıltıcı uygulama olarak değerlendirilecek midir?
- 12) Tüketiciyi kararından vazgeçirmek amacıyla çok sayıda ek ekran gösterilmesi yasaklanacak mıdır?
- 13) "Karanlık tasarım" olarak bilinen manipülatif arayüz uygulamalarına ilişkin mevzuat hazırlanmakta mıdır?
- 14) Önceden işaretlenmiş kutularla ek hizmet satışı tamamen yasaklanacak mıdır?
- 15) Tüketicinin istemediği ek paket nedeniyle yapılan şikâyet sayısı kaçtır?
- 16) Mobil uygulamalardaki uygulama içi aboneliklerde çocukların korunmasına yönelik hangi tedbirler vardır?

- 17) Çocuğun ebeveyn onayı olmadan ücretli abonelik başlatmasının önüne kesin biçimde geçilecek midir?
- 18) Ücretsiz deneme ifadesinin gerçekte otomatik ücretli üyeliğe dönüşmesi halinde bunun reklamda açıkça belirtilmesi zorunlu olacak mıdır?
- 19) Bütün aktif aboneliklerin e-Devlet üzerinden tek ekranda görülebilmesi sağlanacak mıdır?
- 20) Vatandaşın bütün aboneliklerini tek merkezden iptal edebilmesi mümkün hâle getirilecek midir?
- 21) Kullanılmayan abonelik için aylardır ödeme yapan tüketicilere şirketlerin otomatik uyarı göndermesi zorunlu olacak mıdır?
- 22) Uzun süre kullanılmayan ücretli hesaplar otomatik olarak askıya alınabilecek midir?
- 23) Abonelik iptalinden sonra haksız tahsil edilen bedellerin otomatik iadesi zorunlu hâle getirilecek midir?
- 24) Tüketicinin parasını geri almak için ayrıca hakem heyetine gitmek zorunda kalması önlenecek midir?
- 25) Dijital platformların tüketici şikâyet oranları şirket bazında yayımlanacak mıdır?
- 26) Tekrar eden ihlallerde ciro üzerinden ceza uygulanacak mıdır?
- 27) Yurt dışı merkezli dijital platformların Türkiye'deki tüketici hukukuna tam uyumu nasıl denetlenmektedir?
- 28) Türkiye'de temsilcisi bulunmayan platformlara karşı tüketici hakkı nasıl korunmaktadır?
- 29) Abonelik ekonomisi için özel bir Tüketici Hakları Yönetmeliği hazırlanacak mıdır?
- 30) Vatandaşın bir hizmete girmesinden daha zor şekilde çıkmasını engelleyen "iptal etmek abone olmak kadar kolay olmalı" ilkesini ne zaman bağlayıcı hâle getireceksiniz?