TBMM
HALKLARIN EŞİTLİK VE DEMOKRASİ PARTİSİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Sayı :...20858.....
Tarih :...26/10/2026

10/4899

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Dijital abonelik hizmetlerinde tüketicilerin karşılaştığı izinsiz yenileme, abonelik iptalinin zorlaştırılması, haksız ücret tahsilatı ve yetersiz bilgilendirme uygulamalarının araştırılması, mevcut denetim ve yaptırımların yeterliliğinin değerlendirilmesi, tüketicilerin ekonomik haklarını koruyacak etkili yasal ve idari önlemlerin belirlenmesi amacıyla Anayasa'nın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 104 ve 105'inci maddeleri gereğince Meclis araştırması açılmasını arz ve teklif ederim.

Serhat EREN

Diyarbakır Milletvekili

GEREKÇE

Dijital yayın platformları, müzik ve oyun uygulamaları, çevrim içi eğitim hizmetleri ve yazılım abonelikleri günlük yaşamda giderek daha fazla kullanılmaktadır. Ancak bu hizmetlerde aboneliklerin tüketicinin bilgisi dışında yenilenmesi, iptal işlemlerinin zorlaştırılması, ücretlerin açıkça bildirilmemesi ve haksız tahsilatlar önemli tüketici mağduriyetlerine yol açmaktadır. Tüketicilerin kolaylıkla başlatabildiği abonelikleri aynı kolaylıkla sona erdirebilmesi ve hangi hizmet için ne kadar ödeme yaptığını açık biçimde bilmesi, temel tüketici hakları arasındadır.

Ticaret Bakanı Ömer Bolat'ın Ağustos 2026'da kamuoyuna yansıyan açıklamasına göre son beş yılda dijital içerik ve hizmet aboneliklerine ilişkin Bakanlığa 3 binden fazla tüketici başvurusu yapılmıştır. Haksız ticari uygulamalar kapsamında kaydedilen 17 başvurunun 8'i, ücretsiz deneme süresinin ardından tüketicinin açık onayı alınmadan ücret tahsil edilmesine ilişkindir. Bu veriler, dijital aboneliklerde tüketicilerin onayı ve ödeme süreçleri bakımından yaşanan sorunların kamu kurumlarının kayıtlarına da yansıdığını göstermektedir.

Bakanlığın aynı açıklamasında, dijital abonelik sözleşmelerine ilişkin mevzuata aykırı işlem ve uygulamaları tespit edilen 9 şirkete yaklaşık 171,4 milyon TL idari para cezası uygulandığı belirtilmiştir. Ticari reklam ve haksız ticari uygulamalara ilişkin incelemelerde ise 5 dosyada durdurma kararı verilmiş, bu dosyalarda toplam 3,4 milyon TL idari para cezası uygulanmıştır. Bu yaptırımların hangi ihlallere ilişkin olduğu, tüketicilerin zararlarının ne ölçüde giderildiği ve benzer uygulamaların önlenmesinde ne kadar etkili olduğu araştırılmalıdır.

Ticaret Bakanının 20 Ekim 2026'da kamuoyuna yansıyan bir başka yanıtına göre 2025 ve 2026 yıllarında dijital aboneliklerle ilgili 1.459 tüketici başvurusu yapılmıştır. Ayrıca 2023–2026 döneminde otomatik yenileme nedeniyle 282 şikâyet başvurusu alınmıştır. Bakanlık, 2022 yılında bir hizmet sağlayıcısının 9.669 tüketicinin yıllık ve sezonluk aboneliğini onay almadan yenilediğini tespit etmiş ve ilgili sağlayıcıya 5 milyon 946 bin 435 TL idari para cezası uygulamıştır. Farklı dönem ve kapsamlara ait bu veriler, aboneliklerin tüketici iradesi dışında sürdürülmesi sorununa ilişkin denetim ihtiyacını ortaya koymaktadır.

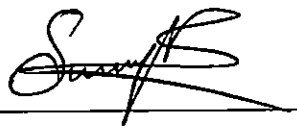
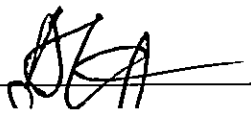
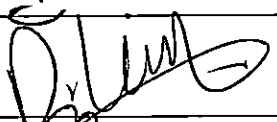
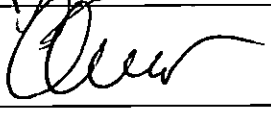
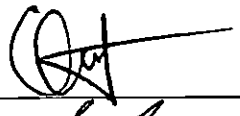
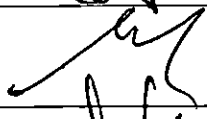
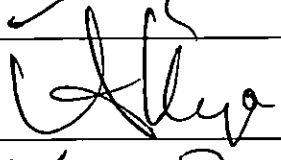
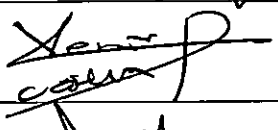
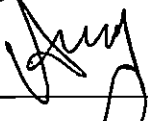
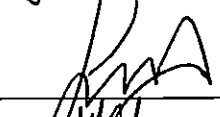
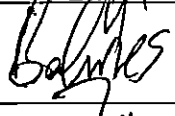
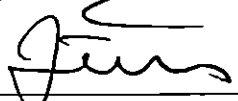
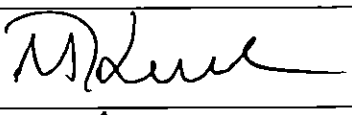
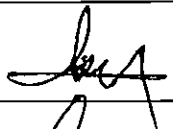
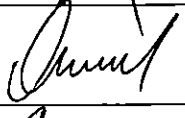
Bakanlığın açıklamalarına göre dijital aboneliklerde öne çıkan şikâyetler arasında sözleşmenin feshedilmesini zorlaştıran yöntemler, fesih taleplerinin süresinde yerine getirilmemesi, otomatik yenilemeler ve sözleşme koşullarındaki değişiklikler hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaması bulunmaktadır. Ücretsiz deneme süresinin ardından ücret alınması, kayıtlı ödeme kartlarından tahsilat yapılması ve ücret iadesi süreçlerinde yaşanan sorunlar da incelenmesi gereken uygulamalardır. Bu şikâyetlerin abonelik türlerine ve şirketlere göre dağılımının açıklanması, sorunların gerçek kapsamının belirlenmesi açısından önem taşımaktadır.

Ticaret Bakanlığının 2025 yılı verilerine göre tüketici hakem heyetlerine abonelik hizmetleri sektöründe 104.112 başvuru yapılmış, bu başvurular toplam başvuruların yüzde 11,47'sini oluşturmuştur. 2026 yılının ilk altı ayında ise abonelik hizmetleri sektörüne ilişkin 43.311 başvuru kaydedilmiş, bu başvuruların toplam içindeki payı yüzde 9 olmuştur. Söz konusu

veriler dijital aboneliklerin yanında diğer abonelik hizmetlerini de kapsadığından, dijital hizmetlere ilişkin uyuşmazlıkların ayrıca sınıflandırılması gerekmektedir.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, aboneliklerin tüketicinin onayı olmadan uzatılmasını yasaklamakta ve fesih işlemlerinin sözleşmenin kurulmasından daha ağır koşullara bağlanamayacağını düzenlemektedir. Buna rağmen Bakanlığın açıkladığı şikâyet ve yaptırım verileri, mevcut kuralların uygulanması ve denetlenmesi bakımından sorunlar bulunduğunu göstermektedir. Özellikle abonelik başlatma ve iptal işlemlerinin eşit derecede erişilebilir olması, fiyat değişikliklerinin açıkça bildirilmesi ve tüketicinin onayı olmadan tahsilat yapılmasının önlenmesi gerekmektedir.

Ticaret Bakanlığı, Ekim 2026 itibarıyla abonelik sözleşmelerine ilişkin mevzuatı güncellemek amacıyla çalışma başlatıldığını, büyük ölçekli hizmet sağlayıcılarının uygulamalarının incelendiğini ve tespit edilen sorunlara ilişkin rapor hazırlandığını açıklamıştır. Bu çalışmaların kapsamı, denetim sonuçları, tüketici örgütlerinin görüşleri ve planlanan düzenlemelerin hangi sorunlara çözüm getireceği kamuoyuna açıklanmalıdır. Dijital aboneliklerde tüketicilerin iradesi dışında gerçekleştirilen işlemlerin, fesih ve ücret iadesi sorunlarının, şirketlere uygulanan yaptırımların ve mevcut denetim mekanizmalarının araştırılması, tüketicilerin haklarını kolay, hızlı ve etkili biçimde kullanabilmesini sağlayacak kalıcı önlemlerin belirlenmesi amacıyla Meclis araştırması açılması gerekmektedir.

1	SÜMEYYE BOZ ÇAKI	MUŞ	
2	AYTEN KORDU	TUNCELİ	
3			
4	DİLAN KUNT AYAN	ŞANLIURFA	
5	GÜLCAN KAÇMAZ SAYYİĞİT	VAN	
6	NEVROZ UYSAL ASLAN	ŞIRNAK	
7	ÖMER FARUK GERGERLİOĞLU	KOCAELİ	
8	ADALET KAYA	DİYARBAKIR	
9	VEZİR COŞKUN PARLAK	HAKKARİ	
10	ALİ BOZAN	MERSİN	
11	SALİHE AYDENİZ	MARDİN	
12	GÜLDEREN VARLI	VAN	
13	BERİTAN GÜNEŞ ALTIN	MARDİN	
14	BERDAN ÖZTÜRK	DİYARBAKIR	
15	ZEYNEP ODUNCU KUTEVİ	BATMAN	
16	CENGİZ ÇİÇEK	İSTANBUL	
17	MEHMET KAMAÇ	DİYARBAKIR	
18	SABAHAT ERDOĞAN SARITAŞ	SİİRT	
19	GEORGE ASLAN	MARDİN	
20	MEHMET ZEKİ İRMEZ	ŞIRNAK	