T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

7/50191 6K 21
04.11.2026

Sayı : E-69602026-610-00127826266 / 128192946
Konu : Soru Önergesi (7/50191)

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 13.10.2026 tarihli ve E-43452547-120.07.04-1956517 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Denizli Milletvekili Sayın Yasin ÖZTÜRK tarafından verilen 7/50191 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur.

Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Ömer Bolat

Prof. Dr. Ömer BOLAT
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı (1 Sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.
Belge Doğrulama Kodu: 856BC499-A2D3-44DD-9D2B-7A6C02C99C7C https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys

Adres: Üniversiteler Mah. Dumlıpınar Cad. No.151 Çankaya/ANKARA
Telefon No: (0312) 449 1338 Faks No: (0312) 449 13 41
e-Posta: a.narcioglu@ticaret.gov.tr
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr
KEP Adresi: stratejigelistirmebaskanligi@gtb.hs01.kep.tr

Ayrıntılı bilgi için:
AYŞEGÜL ÖZLÜK
Veri Hazırlama ve Kontrol İşletmeni
Telefon No: (0312) 449 1338

T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Denizli Milletvekili Sayın Yasin ÖZTÜRK'e Ait 7/50191 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-4) Cumhurbaşkanlığı İletişim Merkezi (CİMER), E-Devlet Kapısı, tüketici hakem heyetleri ve ALO 175 Tüketici Danışma Hattı başta olmak üzere Bakanlığımıza farklı kanallardan ulaşan tüketici başvuruları, ilgili sektör ve uyuşmazlığın genel konusu esas alınarak kayıt ve tasnif edilmektedir. Abonelik iptalinin engellenmesi, geciktirilmesi ve iptal sonrasında ücret alınması iddiaları ise bilgi sistemlerinde her bir fiil bakımından ayrı istatistik başlıkları altında tutulmamaktadır. Ayrıca, aynı başvuruda bu iddialardan birden fazlası birlikte yer alabilmektedir. Bu nedenle, son beş yıllık dönemde söz konusu fiillerin her birine ilişkin ayrı ve kesin şikâyet sayısının mevcut kayıtlar üzerinden tespit edilmesi mümkün bulunmamaktadır.

Öte yandan, 2021-2026 yılları arasında 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 52. maddesine ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nde yer alan; fesih için sözleşmenin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren veya tüketicinin sözleşmeyi feshetmesini zorlaştıran bir yöntem belirlenemeyeceğine dair 23. maddenin 3. fıkrasına, aboneliğin belirlenen süreler içinde feshedilmediği durumlarda, tüketicilerden herhangi bir bedel talep edilemeyeceğine dair 25. maddenin 2. fıkrasına ve fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş tutarın geri kalan kısmının ve diğer ücretlerin kesinti yapılmaksızın iade edilmesine ilişkin aynı maddenin 3. fıkrasına aykırılıkları da kapsayan şekilde gerçekleştirilen denetimlerde 22 şirkete yaklaşık 406.3 milyon TL idari para cezası uygulanmıştır.

Ayrıca, Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliğinin "Fesih talebinin yerine getirilme süresi" başlıklı 24. maddesinde; "(1) Diğer mevzuatta tüketici lehine olan süreler saklı kalmak kaydıyla, satıcı veya sağlayıcı, tüketicinin fesih talebini, bildirimin kendisine ulaştığı tarihten itibaren en geç yedi gün içerisinde yerine getirmekle yükümlüdür." hükmü yer almaktadır. Dolayısıyla satıcı veya sağlayıcılar tarafından tüketicilerin fesih talebi en geç 7 gün içinde yerine getirilmek durumundadır.

Bununla birlikte, feshin sonuçları bakımından ise, aynı yönetmeliğin 25. maddesine göre satıcı veya sağlayıcılar, fesih bildiriminin hüküm ifade etmesinden itibaren on beş gün içinde tüketici tarafından ödenmiş tutarın geri kalan kısmının ve diğer ücretlerin kesinti yapılmaksızın iade etmekle yükümlendirilmiştir. Satıcı veya sağlayıcılar ödeme bildirimini on gün içinde tüketiciye göndermek zorundadır. Bu husus BTK mevzuatına uyum gözetilerek, elektronik haberleşme sektöründe faaliyet gösteren sağlayıcılar için dört aya kadar uzatılabilmektedir.

Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin 23. maddesi uyarınca fesih bildiriminin kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı aracılığıyla satıcı ya da sağlayıcıya yöneltilmesi yeterlidir. Ayrıca satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin feshi için sözleşmenin kurulmasında kullanılan yöntemden daha ağır koşullar öngöremez ve tüketicinin sözleşmeyi feshetmesini zorlaştıran bir yöntem belirleyemez. Söz konusu ilkenin özellikle dijital aboneliklerde daha etkin uygulanmasına yönelik hususlar, abonelik sözleşmelerine ilişkin olarak başlatılan mevzuat çalışmaları kapsamında ayrıca değerlendirilmektedir. Bu çerçevede, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamındaki tüm sektörlerde faaliyet gösteren büyük ölçekli sağlayıcılar nezdinde araştırma ve incelemeler sürdürülmekte; soru önergesinde belirtilen hususlar ile bu alanda tespit edilen diğer sorunları kapsayan bir rapor hazırlanmasına yönelik çalışmalar devam etmektedir.