TBMM
HALKLARIN EŞİTLİK VE DEMOKRASİ PARTİSİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Sayı : 20863
Tarih : 26.10.2026

52229

**TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞI'NA**

Aşağıdaki sorularımın **Ticaret Bakanı Ömer BOLAT** tarafından Anayasa'nın 98'inci ve TBMM İçtüzüğünün 96'ncı ve 99'uncu maddeleri gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.

**Serhat EREN**

**Diyarbakır Milletvekili**

Dijital abonelik hizmetlerinin yaygınlaşmasıyla birlikte aboneliklerin kurulması, yenilenmesi ve sona erdirilmesi süreçlerinde tüketicilerin haklarını etkili biçimde kullanabilmesi önem kazanmıştır. Özellikle ücretsiz deneme sürelerinin ardından başlayan ücretlendirmeler, otomatik yenilemeler, abonelik iptalinin çok sayıda işleme bağlanması ve fiyat değişikliklerinin yeterince açık bildirilmemesi, tüketicilerin karşılaştığı sorunlar arasında yer almaktadır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği, belirli süreli aboneliklerin tüketicinin talebi veya onayı olmadan uzatılmasını yasaklamakta, aboneliğin sona erdirilmesinin sözleşmenin kurulmasından daha ağır koşullara bağlanamayacağını düzenlemektedir. Bakanlığınızın 15 Haziran 2026 tarihli bilgilendirmesinde de bu haklar açıklanmıştır. Buna karşın dijital aboneliklerde fesih işlemleri, ücretlendirme ve tüketicinin onayına ilişkin şikâyetler devam etmektedir.

**Bu bağlamda:**

1. Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği'nin güncellenmesine yönelik çalışmalar hangi aşamadadır? Hazırlanan düzenlemenin kapsamı ve yürürlüğe girmesi için öngörülen takvim nedir?
2. Bakanlığınız tarafından büyük ölçekli dijital hizmet sağlayıcılarına yönelik yürütülen incelemelerde hangi sorunlar tespit edilmiştir? Bu incelemeler sonucunda hazırlanan rapor kamuoyuyla paylaşılacak mıdır?
3. İnternet sitesi veya mobil uygulama üzerinden başlatılan aboneliklerin aynı kanallardan kolayca iptal edilebilmesini güvence altına almak amacıyla yeni bir düzenleme yapılması planlanmakta mıdır?
4. Abonelik iptal seçeneğinin gizlenmesi, tüketicinin gereksiz işlem aşamalarına yönlendirilmesi veya iptal talebinden vazgeçirilmesini amaçlayan arayüz uygulamalarına karşı hangi denetim ölçütleri kullanılmaktadır? Bu uygulamalara ilişkin özel bir düzenleme hazırlanmakta mıdır?
5. Ücretsiz deneme sürelerinin sonunda ücretli aboneliğe geçişte tüketicinin açık ve bilgilendirilmiş onayının alınmasını sağlamak amacıyla hangi önlemler uygulanmaktadır? Ücretli dönemin başlamasından önce tüketiciye ayrıca bildirim yapılmasına yönelik bir çalışma bulunmakta mıdır?

6. Belirli süreli aboneliklerin yenilenmesinde tüketici onayının alındığının ispatına ilişkin mevcut yükümlülükler yeterli görülmekte midir? Hizmet sağlayıcılarının bu onayları kayıt altına alması ve denetimlerde sunmasına yönelik yeni bir düzenleme planlanmakta mıdır?
7. Abonelik ücretlerinde yapılan artışların tüketiciye önceden, açık ve anlaşılır biçimde bildirilmesi ve tüketicinin değişen koşullar karşısında aboneliğini sona erdirebilmesi amacıyla hangi düzenlemeler öngörülmektedir?
8. Abonelik iptalinden sonra yapılan tahsilatların ve tüketicinin onayı dışında gerçekleştirilen ödemelerin iadesini kolaylaştırmak amacıyla hizmet sağlayıcıları ile ödeme kuruluşlarına yönelik yeni yükümlülükler getirilmesi planlanmakta mıdır?
9. Yurt dışında yerleşik dijital platformlarla yaşanan abonelik uyuşmazlıklarında tüketicilerin Türkiye'de etkili bir muhataba ulaşabilmesini ve haklarını kullanabilmesini sağlamak amacıyla hangi çalışmalar yürütülmektedir?
10. Mevzuat değişikliği hazırlıklarında tüketici derneklerinin, ilgili meslek kuruluşlarının ve bağımsız uzmanların görüşleri alınmış mıdır? Alınmışsa hangi kurum ve kuruluşların görüşlerine başvurulmuştur?