T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Sayı : E-69602026-610-00127828269 / 1281191 93]
Konu : Soru Önergesi (7/50192)

04.11.2026

7/50192
GK 21

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 7/50192 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: 38150510-A1E2-4DED-8531-7AADF97C56CD https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys

Adres: Dumlupınar Bulvarı 9. Km. Çankaya / ANKARA
Telefon No: (312)449 1437 Faks No: (312)449 1341
e-Posta: stratejisoruonergeleri@ticaret.gov.tr
İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr
KEP Adresi: stratejigelistirmebaskanligi@gtb.hs01.kep.tr

Ayrıntılı bilgi için:
SELİN GÖNCÜ
Şef
Telefon No: (312)449 1437

T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Denizli Milletvekili Sayın Yasin ÖZTÜRK'e Ait 7/50192 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

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

1-4) 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 11. maddesi, satın alınan bir malın ayıplı (kusurlu, arızalı, taahhüt edilene aykırı) çıkması durumunda tüketiciye 4 temel seçimlik hak tanınmaktadır. Bu haklar sözleşmeden dönme, satış bedelinden indirim isteme, onarım ve malın ayıpsız misli ile değiştirilmesidir.

Bu kapsamda, 6502 sayılı Kanun'un 11. maddesinin dördüncü fıkrası, ücretsiz onarım veya misliyle değişim taleplerinin satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından azami otuz iş günü (konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda altmış iş günü) içinde yerine getirilmesini öngörmektedir. Ancak satış sonrası hizmetler yönetmeliği ekinde yer alan listedeki mallar için azami tamir süresi geçerlidir ve bu süreler aşılırsa tüketici diğer seçimlik haklarını kullanabilmektedir.

Ayrıca, Garanti Belgesi Yönetmeliği'nin 9. maddesi uyarınca, tüketicinin ücretsiz onarım hakkını kullanması halinde malın garanti süresi içinde tekrar arızalanması, tamir için gereken azami sürenin aşılması veya tamirinin mümkün olmadığının yetkili servis istasyonu, satıcı, üretici veya ithalatçı tarafından bir raporla belirlenmesi durumlarında tüketici malın bedel iadesini, ayıp oranında bedel indirimini veya imkân varsa malın ayıpsız misli ile değiştirilmesini satıcıdan talep edebilmektedir. Bu durumda satıcı, tüketicinin talebini reddedememektedir.

Diğer taraftan, 6502 sayılı Kanun uyarınca yürürlükte olan Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğine göre motorlu ulaşım, deniz ve taşıt grubunda yer alan belirli ürünlerin azami tamir süresi 45 iş günü olarak belirlenmiştir. Bunun dışında kalan ürünler için ise 20 iş günüdür.

Öte yandan, 2021-2026 yılları arasında Bakanlığımız merkez teşkilatı tarafından 260 firma denetlenmiş olup, 126 firmaya toplamda 177.332.446, 20 TL para cezası kesilmiştir. Garanti belgesine ilişkin olarak Ticaret İl Müdürlükleri tarafından 2021 ila 2026 yılı (Eylül) arasında 32.591 adet denetim gerçekleştirilmiş ve tespit edilen 4040 adet aykırılık için 36.483.145,00 TL idari para cezası uygulanmıştır. Satış sonrası hizmetler kapsamında, Ticaret İl Müdürlükleri tarafından 2021 ila 2026 yılı (Eylül) arasında 3511 denetim gerçekleştirilmiş ve 1715 adet aykırılık için 71.952.093,21 TL idari para cezası uygulanmıştır.