TBMM
HALKLARIN EŞİTLİK VE DEMOKRASİ PARTİSİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Sayı :20862
Tarih :26.10.2026

52230

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 yayın platformları, müzik ve oyun uygulamaları, çevrim içi eğitim hizmetleri ve yazılım aboneliklerinde tüketicilerin karşılaştığı sorunlar giderek daha fazla gündeme gelmektedir. Aboneliklerin izinsiz yenilenmesi, fesih işlemlerinin zorlaştırılması, ücret değişiklikleri hakkında yeterli bilgilendirme yapılmaması ve tüketicilerin bilgisi dışında gerçekleştirilen tahsilatlar, tüketici haklarının korunmasına ilişkin denetimlerin önemini artırmaktadır.

Ticaret Bakanlığının 2026 yılında kamuoyuna yansıyan açıklamalarına göre son beş yılda dijital içerik ve hizmet aboneliklerine ilişkin 3 binden fazla tüketici başvurusu yapılmış, abonelik sözleşmelerine aykırı uygulamalar nedeniyle 9 şirkete yaklaşık 171,4 milyon TL idari para cezası uygulanmıştır. Ayrıca 2025–2026 döneminde dijital aboneliklere ilişkin 1.459 başvuru, 2023–2026 döneminde ise otomatik yenilemeler nedeniyle 282 şikâyet kaydedildiği açıklanmıştır.

Bu bağlamda:

1. 2021–2026 yılları arasında dijital abonelik hizmetlerine ilişkin Bakanlığınıza yapılan tüketici başvurularının yıllara ve hizmet türlerine göre dağılımı nedir?
2. Bu başvuruların kaçı izinsiz abonelik yenileme, abonelik iptalinin engellenmesi veya geciktirilmesi, haksız ücret tahsilatı, fiyat değişikliklerinin bildirilmemesi, ücretsiz deneme süresi sonrasında onaysız ücretlendirme ve ücret iadesi sorunlarına ilişkindir?
3. 2021–2026 yılları arasında dijital abonelik hizmeti sunan kaç şirket denetlenmiştir? Bu denetimlerde hangi tür mevzuat ihlalleri tespit edilmiştir?
4. Dijital abonelik sözleşmelerine ilişkin mevzuata aykırı uygulamalar nedeniyle yıllar itibarıyla kaç şirkete, hangi gerekçelerle ve toplam ne tutarda idari para cezası uygulanmıştır? Bu cezaların ne kadarı tahsil edilmiştir?
5. Bakanlığınızca 9 şirkete uygulandığı açıklanan yaklaşık 171,4 milyon TL tutarındaki idari para cezasının şirketlere ve ihlal türlerine göre dağılımı nedir? Bu yaptırımlara karşı açılan davalar ve kesinleşen kararlar bulunmakta mıdır?
6. Dijital aboneliklerde tüketicilerin bilgisi veya onayı dışında tahsil edildiği tespit edilen toplam tutar ne kadardır? Bu işlemler sonucunda kaç tüketiciye, toplam ne kadar ücret iadesi yapılmıştır?

7. Abonelik iptal taleplerini yasal süresi içinde yerine getirmeyen veya iptal sonrasında ücret tahsil etmeye devam eden hizmet sağlayıcıları hakkında kaç işlem yapılmıştır? Bu ihlallerin tekrarlanmasını önlemek amacıyla hangi tedbirler alınmıştır?
8. Dijital aboneliklerde yanıltıcı kampanyalar, gerçeğe aykırı indirimler, tüketiciyi ücretli aboneliğe yönlendiren arayüz tasarımları ve eksik bilgilendirme uygulamaları nedeniyle Reklam Kurulu tarafından kaç inceleme yapılmış, hangi yaptırımlar uygulanmıştır?
9. Yurt dışında yerleşik dijital hizmet sağlayıcılarına ilişkin kaç tüketici şikâyeti alınmıştır? Bu şirketlere yönelik denetim ve yaptırımların uygulanmasında karşılaşılan sorunlar nelerdir?
10. Dijital aboneliklerde benzer ihlalleri tekrarlayan şirketlere yönelik özel bir izleme veya denetim mekanizması bulunmakta mıdır? Tüketicilerin zararlarının giderilmesini ve yeni mağduriyetlerin önlenmesini sağlamak amacıyla hangi çalışmalar yürütülmektedir?