



T. B. M. M.
İYİ PARTİ
GRUP BAŞKANLIĞI

Tarih: 02.10.2026
Sayı: 7074



50192

Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

Aşağıdaki sorularımın Ticaret Bakanı Ömer BOLAT tarafından Anayasa'nın 98'inci ve TBMM İçtüzüğü'nün 96'ncı maddesi gereğince yazılı olarak cevaplandırılmasını arz ederim.


Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

Temel bir ev eşyası bozulan aile, garanti belgesi bulunduğu hâlde haftalarca sonuç bekliyorsa kâğıt üzerindeki tüketici hakkı günlük hayatında karşılık bulmuyor demektir.

Özellikle buzdolabı, çamaşır makinesi ve telefon gibi ürünlerde uzayan servis süresi Vatandaş ek harcamaya zorlayabilir. Tekrarlayan bir arızanın her defasında yeniden onarım dosyasına çevrilmesi de tüketicinin değişim ve iade hakkını kullanmasını güçleştirebilir.

İktidarın görevi, yalnızca mevzuattaki süreleri göstermek değil, servislerin bu sürelerle gerçekten uyup uymadığını denetlemektir. Vatandaş hakkını elde etmek için aylarca başvuru yapmak zorunda bırakılmamalıdır.

Bu çerçevede;

- 1) Son beş yılda garanti kapsamında onarım süresinin aşılması nedeniyle kaç şikâyet alınmış, kaç işletmeye yaptırım uygulanmıştır?
- 2) Aynı arızanın tekrarlanması nedeniyle değişim veya bedel iadesi talep eden tüketicilerin başvurularının kaçını kabul edilmiştir?
- 3) Yetkili servislerin ortalama onarım süresi ürün grupları itibarıyla nedir?
- 4) Azami süre aşıldığında tüketicinin seçimlik haklarının ayrıca dava açmasına gerek kalmadan kullanılmasını sağlamak için hangi tedbirler alınacaktır?