T. B. M. M.
İYİ PARTİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Tarih: 5.11.2026
Sayı: 7467

52850

Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

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

Yasin ÖZTÜRK
Denizli Milletvekili

Çevrim içi alışverişte ürünün satıcıdan tüketiciye ulaştığı aşama, tüketici haklarının en sık tartışıldığı alanlardan biridir.

Geciken, hasarlı veya yanlış adrese bırakılan teslimatlar da tüketici çoğu zaman satıcı, taşıyıcı ve platform arasında yönlendirilir. Teslimatın kime ve hangi koşullarda yapıldığının kanıtlanması tüketiciye yüklenmemeli; şirketlerin kayıt ve bilgilendirme sorumluluğu açıkça belirlenmelidir.

Kargo şikâyetlerinin çözüm süresi ve tekrar eden sorunların hangi firmalarda yoğunlaştığı kamu denetimine açık olmalıdır.

Bu bağlamda;

1) Son üç yılda gecikmiş, kayıp, hasarlı veya yanlış teslim edilmiş gönderiler nedeniyle kaç tüketici başvurusu yapılmıştır?
2) Teslimat kanıtı olarak tüketicinin imzası veya doğrulaması hangi durumlarda zorunlu tutulmaktadır?
3) Hasarlı ürün tesliminde satıcı ve kargo şirketi arasındaki sorumluluk tüketiciye açık biçimde bildiriliyor mu?
4) Şikâyetlerin çözüm süresi firma ve başvuru türüne göre izlenmekte midir?
5) Teslimatın kapı önüne bırakılması için tüketici onayı alınması zorunlu mudur?
6) Tekrarlayan teslimat ihlallerine yönelik denetim ve yaptırım sistemi güçlendirilecek midir?