TBMM
HALKLARIN EŞİTLİK VE DEMOKRASİ PARTİSİ
GRUP BAŞKANLIĞI
Sayı : 20948
Tarih : 2.11.2026

52389

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

Ticaret Bakanlığının verilerine göre 2025 yılında tüketici hakem heyetlerine 907.515 başvuru yapılmış, bunların 849.143'ü karara bağlanmıştır. Başvuruların yüzde 72'si elektronik ortamda gerçekleştirilmiştir. 2026 yılının ilk altı ayında ise 481.613 başvuru yapılmış, 455.500 başvuru karara bağlanmış ve elektronik başvuruların oranı yüzde 76,7'ye ulaşmıştır. Bu veriler, tüketici hakem heyetlerine erişimde dijital sistemlerin giderek daha belirleyici hâle geldiğini göstermektedir.

Engellilerin tüketici haklarına erişiminde karşılaştıkları sorunlar, bireysel özelliklerinden kaynaklanan güçlükler olarak değerlendirilemez. Erişilemeyen kamu binaları, ekran okuyucularla uyumlu olmayan dijital sistemler, işaret dilinde sunulmayan bilgilendirmeler, erişilebilir formatlarda hazırlanmayan belgeler ve makul düzenleme yapılmaması, engellilerin eşit yurttaşlık haklarını kullanmalarını engelleyen yapısal sorunlardır. Kamu hizmetlerinin bu engelleri ortadan kaldıracak biçimde düzenlenmesi devletin sorumluluğundadır.

Diğer taraftan anadili Kürtçe, Arapça veya Türkçe dışındaki diller olan yurttaşların tüketici haklarına ilişkin bilgilendirmelere ve başvuru süreçlerine kendi dillerinde erişebilmesi de eşit yurttaşlık açısından önem taşımaktadır. Özellikle Diyarbakır gibi Kürtçenin yaygın olarak konuşulduğu illerde anadilde bilgilendirme ve başvuru olanaklarının bulunması, yurttaşların haklarını öğrenmesini ve karşılaştıkları mağduriyetleri etkili biçimde ifade edebilmesini sağlayacaktır.

Tüketici hakem heyetlerine başvuruların şahsen, posta yoluyla veya elektronik ortamda yapılabilmesi, bütün yurttaşlar açısından fiilen erişilebilir bir başvuru mekanizmasının bulunduğu anlamına gelmemektedir. Engellilerin bağımsız biçimde başvuru yapabilmesi, ihtiyaç duydukları makul düzenlemelerin sağlanması, farklı iletişim biçimlerinin tanınması ve anadilde hizmet olanaklarının geliştirilmesi gerekmektedir.

Bu kapsamda:

1. Bakanlığınız tarafından tüketici hakem heyetleri ve diğer tüketici başvuru mekanizmalarının fiziksel, dijital, iletişimsel ve dilsel erişilebilirliğine ilişkin herhangi bir inceleme yapılmış mıdır? Bu incelemelerde tespit edilen erişilebilirlik ihlalleri ve bunların giderilmesi için alınan önlemler nelerdir?

2. Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS), e-Devlet başvuru ekranları ve Bakanlığınızın tüketicilere yönelik dijital hizmetleri, engellilerin bağımsız kullanımını sağlayacak erişilebilirlik standartlarına uygun mudur? Bu sistemlerde erişilebilirlik testleri hangi tarihlerde yapılmış ve hangi eksiklikler tespit edilmiştir?
3. Tüketici hakem heyetlerinde Türkiye İşaret Dili, Braille alfabesi, sesli betimleme, erişilebilir elektronik belge ve kolay okunabilir metin gibi farklı iletişim ve bilgilendirme biçimleri kullanılmakta mıdır? Bu hizmetlerin sunulduğu il ve ilçeler hangileridir?
4. Engellilerin tüketici hakem heyetlerine başvurularında ihtiyaç duydukları makul düzenlemelerin sağlanmasına ilişkin yazılı bir usul veya uygulama bulunmaktadır mı? Makul düzenleme taleplerinin reddedilmesi ya da karşılanmaması durumunda hangi başvuru ve denetim mekanizmaları işletilmektedir?
5. 2024, 2025 ve 2026 yıllarında tüketici hakem heyetleri ile Bakanlığınızın diğer tüketici hizmetlerinde erişilebilirlik ihlalleri ve engellilik temelinde ayrımcılık nedeniyle kaç başvuru yapılmıştır? Bu başvuruların sonuçları ve ihlallerin giderilmesine yönelik işlemler nelerdir?
6. Tüketici haklarına ilişkin bilgilendirme materyalleri, başvuru rehberleri ve kamu spotları Türkçe dışında hangi dillerde yayımlanmaktadır? Kürtçe ve Arapça başta olmak üzere anadilde bilgilendirme hizmetlerinin yaygınlaştırılmasına yönelik bir çalışma bulunmakta mıdır?
7. Türkçe dışında anadilleri bulunan yurttaşların tüketici hakem heyetlerine başvurularında tercümanlık ve anadilde iletişim olanakları sağlanmakta mıdır? Başvuru ve bilgilendirme süreçlerinde çok dilli hizmet sunulmasına yönelik bir düzenleme planlanmakta mıdır?
8. ALO 175 Tüketici Danışma Hattı, sağır ve işitme engelli yurttaşların Türkiye İşaret Dili ve erişilebilir iletişim yöntemleriyle bağımsız biçimde yararlanabileceği şekilde düzenlenmiş midir? Hat üzerinden anadilde danışmanlık hizmeti sunulmakta mıdır?
9. Tüketici hakem heyetlerinde görev yapan personele engellilik hakları, sağlamcılık ve ayrımcılıkla mücadele, erişilebilir iletişim ve makul düzenleme konularında eğitim verilmekte midir? Bu eğitimlerin hazırlanmasında ve erişilebilirlik politikalarının belirlenmesinde engelli örgütlerinin doğrudan katılımı sağlanmakta mıdır?
10. Diyarbakır'daki tüketici hakem heyetlerinin fiziksel, dijital ve iletişimsel erişilebilirlik durumu nedir? Engellilerin bağımsız başvuru yapabilmesi ve Kürtçe başta olmak üzere anadilde bilgilendirme hizmetlerine erişebilmesi amacıyla hangi çalışmalar yürütülmektedir?