

**TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ**  
**DEVRE MÜLK VE DEVRE TATİL**  
**SEKTÖRLERİNDE YAŞANAN**  
**MAĞDURİYET İDDİALARININ**  
**ARAŞTIRILMASI VE ALINMASI**  
**GEREKEN ÖNLEMLERİN**  
**BELİRLENMESİ**  
**ALT KOMİSYONU**  
**TUTANAKLARI**



**8.1.2019 Salı**



**8 Ocak 2019 Salı**  
**BİRİNCİ OTURUM**  
**Açılma Saati: 16.01**  
**BAŞKAN: Zülfü DEMİRBAĞ (Elâzığ)**  
**(Geçici Başkan Zülfü Demirbağ tarafından açıldı)**

---

BAŞKAN – Yeterli çoğunluğumuz var dolayısıyla toplantıyı açıyoruz.

Devre Mülk ve Devre Tatil Sektörlerinde Yaşanan Mağduriyet İddialarının Araştırılması ve Alınması Gereken Önlemlerin Belirlenmesi Alt Komisyonumuzun İlk toplantısını “en yaşlı üye” sıfatıyla açıyor, herkese hoş geldiniz diyorum.

Bugün burada toplantı davet yazısında da belirtildiği üzere, alt komisyonun başkanını seçmek, çalışma usul ve esaslarını belirlemek ve Ticaret Bakanlığınca Komisyonumuza sunulan bilgi ve belgeler hakkında değerli bürokratlarımızla fikir teatisinde bulunmak, alt komisyonumuzun çalışma alanıyla ilgili güncel bilgileri almak üzere toplanmış bulunuyoruz.

Şimdi, gündemimizdeki işlerin görüşülmesine geçiyorum.

Katılımlarınız için hepimize teşekkür ediyorum. İnşallah birlikte hayırlı çalışmalara imza atarız.

Alt komisyon başkan seçimi kısmına geçiyoruz.

Değerli üyelerimiz, hepimizin bildiği üzere, Dilekçe Komisyonu genel kurulunun 31/10/2018 tarihli toplantısında Bolu Milletvekilimiz Fehmi Küpçü; Elâzığ Milletvekili ben, Zülfü Demirbağ; Kilis Milletvekili Ahmet Salih Dal, İzmir Milletvekili Özcan Purçu ve Afyonkarahisar Milletvekili Mehmet Taytak’tan müteşekkil devre mülk ve devre tatil sektörlerinde yaşanan mağduriyet iddialarının araştırılması ve alınması gereken önlemlerin belirlenmesi hakkında bir alt komisyon kurulmasına karar verilmişti.

Öncelikle Alt Komisyonumuzun Başkanını seçeceğiz.

Değerli üyelerimiz, mevzuat gereğince Başkan seçimi gizli oyla yapılacak, İç Tüzük’ün 24’üncü maddesi gereğince bu seçimdeki toplantı yeter sayısı Komisyon üye tam sayısının salt çoğunluğudur. Seçilmek için ise toplantıda hazır bulunanların salt çoğunluğunun oyunun alınması gerekmektedir.

Şimdi, bu esaslar çerçevesinde seçimin usulüne uygun gerekli açıklamaları yapmak üzere Komisyon uzmanımıza söz veriyorum.

YASAMA UZMANI RABİA ARABACI KARİMAN – Öncelikle hazır bulunanlar arasından Komisyonumuzun en genç 2 üyesi tasnif komisyonu olarak görevlendirilecektir. Komisyon görevlileri üyelere mühürlü oy pusulaları ve zarfları dağıtacaktır. Başkan adaylarının belirlenebilmesi için Komisyon üyeleri kendilerini veya diğer Komisyon üyelerini aday gösterebilecektir. Adaylar Komisyon Başkanınca ilan edilecektir.

Dağıtılan oy pusulalarında istenilen adayın adı seçilecek, görevin karşısına yazılarak pusula zarfa konulacak ve zarflar tasnif komisyonuna iletilecektir. Tasnif komisyonu oyları tasnif edecek ve adayların aldıkları oyları bir tutanak hâlinde Komisyon Başkanına iletacaktır. Komisyon Başkanı sonucu ilan edecektir.

BAŞKAN – Değerli üyeler, şimdi seçim işlemlerine başlıyoruz.

Önce tasnif komisyonu olarak görev yapacak olan en genç 2 üyemiz Bolu Milletvekili Fehmi K p u ve Kilis Milletvekilimiz Ahmet Salih Dal'ın sağ taraftaki yerlere oturmalarını rica ediyoruz.

Şimdi, adayları belirleyeceğiz.

Başkan adayları için bir adet önerge var, okutuyorum:

Alt Komisyon Geçici Başkanlığına

Dilekçe Komisyonu genel kurulunun 31/10/2018 tarihli ve 5 sayılı kararıyla kurulan Devre Mülk ve Devre Tatil Sektörlerinde Yaşanan Mağduriyet İddialarının Araştırılması ve Alınması Gereken Önlemlerin Belirlenmesi Alt Komisyonu Başkanlığına Bolu Milletvekili Fehmi Küpü'y  aday gösteriyoruz.

Arz ve teklif ederiz.

Ahmet Salih Dal

Zülfü Demirbağ

Kilis

Elâzığ

BAŞKAN – Şimdi, oylama iŐlemine geçiyoruz.

Zarfları ve pusulaları dağıtalım.

Başkanlık için tercih edilen adaylar oy pusulasında görevinin karşısına gelen yere üyelerimiz tarafından yazıldıktan sonra sunulan zarfa konup görevlilere teslim edilecektir.

(Oylar toplandı)

BAŞKAN – Değerli  yelerimiz, oy kullanma iŐlemi tamamlanmıŐtır.

Sayım iŐlemine geçiyoruz.

(Oyların ayrımı yapıldı)

BAŞKAN – Değerli  yelerimiz, tasnif komisyonumuz oyların sayımı ve tasnifini bitirmiŐlerdir.

Oylama sonuçlarına ait tutanağı okutuyorum:

Devre Mülk ve Devre Tatil Sektörlerinde Yaşanan Mağduriyet İddialarının Araştırılması ve Alınması Gereken Önlemlerin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Alt Komisyon Geçici Başkanlığına

Devre Mülk ve Devre Tatil Sektörlerinde Yaşanan Mağduriyet İddialarının Araştırılması ve Alınması Gereken Önlemlerin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Alt Komisyon Başkan seçimi için 8 Ocak 2019 günü saat 16.00'da toplanılmıŐ ve kullanılan üç (3) adet oy pusulasının tasnifi sonucu aŐađıda adı ve soyadı yazılı  ye karşısında gösterilen oyu almıŐtır.

08/01/2019

Fehmi Küpü (Bolu) : 3 oy

 ye

 ye

Fehmi Küpü

Ahmet Salih Dal

Bolu

Kilis

BAŞKAN – Böylece Bolu Milletvekili Fehmi Küpü Alt Komisyon Başkanlığına seçilmiŐtir.

Sayın Komisyon  yeleri, Sayın Küpü'y  kutluyor ve görevinde baŐarılar diliyorum, hayırlı uğurlu olsun inşallah.

Şimdi, teşekkür konuŐması yapmak üzere Fehmi Küpü'ye sözü veriyoruz.

FEHMİ KÜPÜ (Bolu) – Değerli Başkanım, teşekkür ediyorum Alt Komisyon Başkanlığına seçilmiŐ olmam sebebiyle.

Devre mülk ve devre tatil sektörlerinde mağduriyet yaşadığını ifade eden çok sayıda vatandaşımız var, Komisyonumuza buna ilişkin gelen dilekçeler var. Ben de Bolu Milletvekili olarak özellikle alt komisyon üyelerinin de bu sektörle bağlantılı olmasına dikkat ettim. Afyonkarahisar milletvekilimiz var, o da özellikle bu kapsamda burada olmak istedi.

Alt komisyonumuz bu anlamda sizlerin de değerli katkılarıyla kapsamlı bir rapor ortaya koyacak, vatandaşlarımızın teveccühüne mazhar olacaktır inşallah. Bizler bu noktada farkındalık yaratmak adına medyanın da çalışmalarımıza destek olmasını diliyoruz. Bu vesileyle tekraren teşekkür ediyoruz.

(Oturum Başkanlığına Başkan Fehmi Kıpçü geçti)

BAŞKAN - Değerli üyelerimiz, şimdi gündemimizin ikinci sırasında yer alan komisyonumuzun çalışma usul ve esasları hakkında karar almamız gerekiyor. Bu konuya ilişkin bir önerimiz var, okutup oylarınıza sunacağım inşallah.

8/1/2019

### Türkiye Büyük Millet Meclisi

Dilekçe Komisyonu Devre Mülk ve Devre Tatil Sektörlerinde Yaşanan Mağduriyet İddialarının Araştırılması ve Alınması Gereken Önlemlerin Belirlenmesi Alt Komisyonuna

8/1/2019 tarihinde yapılan birinci toplantısında;

- 1- Aksî kararlaştırılmadığı sürece alt komisyon toplantılarının basına açık olmasına,
- 2- Alt komisyon toplantılarında tam tutanak tutulmasına,

3- Alt komisyonun konusuyla ilgili olmak kaydıyla 3071 sayılı Dilekçe Hakkının Kullanılmasına Dair Kanun'un 8'inci maddesinin ikinci fıkrasında sayılan yetkilerin kullanımı ile gerek görülmesi hâlinde kamu kurum ve kuruluşlarından geçici olarak uzman görevlendirilmesine yönelik iş ve işlemleri yürütmeye hususunda Alt Komisyon Başkanına yetki verilmesine karar verilmiştir.

Fehmi Kıpçü

Zülfü Demirbağ

Ahmet Salih Dal

Bolu

Elâzığ

Kilis

BAŞKAN – Bu konuya ilişkin görüş bildirmek isteyen arkadaşlarımız var mı -teknik bir konu hasebiyle- çalışma usul ve esaslarına ilişkin? Yok.

Oylarınıza sunuyorum: Kabul edenler... Kabul etmeyenler... Kabul edilmiştir.

Böylelikle alt komisyonumuz marifetiyle ilgili bakanlık, kurum temsilcileri, meslek kuruluşları ve özel kuruluşlar ve ilgililer davet edilerek konunun ayrıntılı bir şekilde incelenmesi ve idari veya mevzuat yönünden yapılması gerekenlerin belirlenmesi mümkün olacaktır. Ayrıca, alt komisyon çalışmaları yürütülürken kurumlardan bilgi ve belge almak, idari denetim yapılmasını istemek, bilirkişi görevlendirmek ve yerinde inceleme yapmak gibi 3071 sayılı Kanun'un 8'inci maddesinde sayılan yetkiler Komisyonumuz adına kullanılacaktır.

Değerli üyelerimiz, Dilekçe Komisyonu Genel Kurulunda 31/12/2018 tarihinde alt komisyon kurulmasına karar verilmesinin ardından komisyon çalışmalarını esas teşkil etmek üzere ilgili kurum ve kuruluşlardan bilgi istenmiştir. Bu kapsamda Ticaret Bakanlığının 27/12/2018 tarihli yazısı ekinin inceleme raporu, çalıştay sonuç raporu, emsal yargı kararları ve bazı sayısal veriler Komisyonumuza sunulmuştu. Biz bu bilgilerin değerlendirilmesi neticesinde Bakanlık temsilcilerimizle görüş alışverişinde bulunmayı, değerli Komisyon üyelerimizin varsa sorularına cevap bulmayı arzu ettik. Bu nedenle, ilgili Bakanlıktan sözlü sunum alınmasına ihtiyaç duyulmuştu.

Ben, Ticaret Bakanlığından toplantımıza iştirak eden kıymetli bürokratlarımıza “Hoş geldiniz.” demek istiyorum.

Sayın Genel Müdürüm burada. Genel Müdürümüz Ahmet Erdal, Ahmet Bey rahatsızdı. Bugün hastanede tedavi süreci var. Biz, tabii, usul açısından genel müdür seviyesinde katılmasını murat ettiğimiz için... Sayın Genel Müdürümüze ve Genel Müdür Yardımcılarımıza teşekkür ediyoruz, kırmadılar bizi.

Kıymetli üyeler ve değerli katılımcılar; gündemimizde yer verildiği üzere şimdi sunum alacağız, Ticaret Bakanlığından gelen yetkililere söz vereceğiz ancak sunuma başlamadan önce de -arkadaşlarımızı biz tanıyoruz ama- yine kendilerini tanıtırlarsa seviniriz.

Buyurun Sayın Genel Müdürüm.

(Katılımcılar kendilerini tanıttı)

BAŞKAN – Kıymetli milletvekilleri, değerli başkanlarım; arzu ederseniz sunumu Sayın Genel Müdür Yardımcımız yapacak. Genel Müdürümüzün rahatsızlığı da var, eğer uygunsa -arkadaşların da takdirine- biz müsaade edelim, Sayın Genel Müdürümüz rahatsızlık geçiriyor.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AHMET ERDAL – Şöyle ki: Ben komisyonun hayırlı olmasını diliyorum, Sayın Başkanımı da tebrik ediyorum. İnşallah hayırlara vesile olur.

BAŞKAN – Teşekkür ediyorum Değerli Başkanım.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AHMET ERDAL – Benim açımdan böyle bir talihsiz bir güne denk geldi. Bugün sabah bir operasyon geçirdim, endoskopi yaptırdım midemdeki rahatsızlıktan dolayı.

BAŞKAN – Çok geçmiş olsun Ahmet Bey.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AHMET ERDAL – Sağ olun.

Verilen ilaç biraz baş dönmesi ve boğazda sorun oluşturdu. Onun için, özür diliyorum, kusura bakmayın.

BAŞKAN – Allah şifa versin Sayın Genel Müdürüm.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AHMET ERDAL – Sunumu ben yapmak istedim işin açıklığı.

Sağ olun.

BAŞKAN – Biz teşekkür ediyoruz. Bakanlığın bir çalıştay raporu var. Genel Müdür Yardımcımız zannedersen ciddi bir sunum da yapacak bize. Biz size müsaade edelim, Allah şifa versin diyelim.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AHMET ERDAL – Sağ olun, teşekkür ediyorum ben.

Özür dileyerek tekrar müsaadenizi istiyorum ben. Hayırlı olur inşallah.

BAŞKAN – Allah razı olsun Sayın Genel Müdürüm, Allah şifa versin inşallah.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜRÜ AHMET ERDAL – Sağ olun.

Saygılar sunuyorum.

BAŞKAN – Sayın Genel Müdür Yardımcımız, dinliyoruz sizi inşallah.

Buyurun.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Merhabalar.

Yeni dönemimizin hayırlı olmasını temenni ediyorum.

BAŞKAN – Çok teşekkür ediyoruz Sayın Genel Müdür Yardımcımız.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Dilekçe Alt Komisyonu olarak tüketicinin korunması noktasında önemli bir sorun teşkil eden devre mülk ve devre tatil sektörüne ilişkin sorunların görüşülmesi ve çözüm önerilerinin tartışılması konusunda Ticaret Bakanlığı olarak bize söz verdiğiniz için teşekkür ediyorum.

Sunumumu yaklaşık olarak 8 başlıkta toplamaya gayret edeceğim efendim izniniz olursa.

Devre mülk ve devre tatil sektörü aslında günümüzde tüketicilerimizin en çok mağdur edildiği alanlardan bir tanesi olarak karşımıza çıkmakta. Eğer biraz konunun tarihçesine de yer vermek istersek devre tatil turizm sektörünün giderek artan bir önemini olduğunu ve yükselişinin olduğunu söyleme imkânımız söz konusu. Özellikle sanayileşme ve kentleşmenin yoğun olarak yaşandığı dönemlerden itibaren tatil talebini gerektiren hususlar öne çıkmış, bu anlamda da tüketiciler bu tip taleplere yoğun ilgi göstermişlerdir.

Bir taşınmazın kullanma ve yararlanma hakkının belli dönemler itibarıyla elde edilmesine ilişkin olarak tarif edilen devre mülk ve devre tatil sistemleri, zamanlarla sınırlı yararlanma modelleri olarak geliştirilmiştir. Aslında ilk uygulaması 1960 yılında İsviçre’de ortaya çıkmış bu devre tatil sisteminin. O dönemde küçük bir otel işletmecisinin kendi otelini küçük, belli periyotlarla kiralama yoluna gitmesi bu alanda ilk uygulama olarak ortaya çıkmış. Sonraki yıllarda Fransa’da, özellikle Fransız Alplerindeki kayak merkezlerindeki otellerin bu şekilde faaliyet gösterdiğini söyleyebiliriz. 1970’li yıllarda ise daha çok Amerika Birleşik Devletleri’nde Florida bölgesindeki tatil bölgelerindeki konutların ve yazlıkların da bu şekilde satıldığını söyleyebiliriz. Ülkemizde daha çok 1970’li yıllardan sonra devre tatil ve devre mülk ilişkili konular gündemimizde yer aldı. Tabii, tüketiciler açısından cazip teklifler sunuldu o dönemde. O dönemde her yıl belli yerlerde tatil yapmak yerine, değişim sisteminden yararlanmak suretiyle başka yerlerde de tatil yapılabilmesine imkân sağlayan hususlar gündeme gelmiş oldu efendim.

Devre mülk ve devre tatil sistemlerinin aslında nasıl uygulandığı konusunda alakalı olarak birçok farklı hukuki yapıların olduğunu söylemek mümkün. Esasen bizde farklı düzenlemeler olmakla birlikte 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun mülga edilmişti 2014 yılında. Orada devre tatil sistemlerine ilişkin ilk defa düzenlemelere yer verildi. Sonrasında yeni tüketici yasası dediğimiz 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’la devre mülk ve devre tatile ilişkin ayrıntılı düzenlemeler yer almış oldu.

Uygulamada farklı türleri olmakla birlikte aslında devre tatil ve devre mülk sistemlerini iki ana grupta toplamış oluyoruz mülkiyetin kaynağı olarak görülmesi ya da görülmemesi noktasında. Bunlardan bir tanesi şahsi hak olarak nitelendirilebilecek olan aslında devre tatil sistemleri; diğeri de aynı hak tanıyan, kişiye mülkiyet hakkı tanıyan ve onun üzerinde sınırsız tasarruf imkânı veren devre mülk sistemleri. Devre mülk sistemleri de yine kendi içerisinde devre mülk olarak tanımlanabiliyor ya da müşterek mülkiyet payına bağlı olarak paylı sistem, dönem mülk veya hisseli gayrimenkul olarak tanımlandığı görülebiliyor.

Ülkemizde devre mülk ve devre tatilin en çok yer aldığı 7 bölgeyi aslında tespit etmiş olduk. Bunların bir kısmı termal turizm kentleri olarak öne çıkmakta, bir kısmı da termal turizm tesisleri olarak öne çıkmakta. En çok devre mülk ve devre tatilin satışa konu edildiği, hizmetlerin verildiği 1’inci bölgede Bursa, Balıkesir, Çanakkale, Yalova yer almakta; 2’nci bölgede Aydın, Denizli, Manisa ve İzmir yer almakta; 3’üncü bölgede Ankara, Afyon, Eskişehir, Kütahya ve Uşak yer almakta; 4’üncü bölgede Yozgat, Kırşehir, Sivas, Nevşehir, Kozaklı, Aksaray ve Niğde yer almakta; 5’inci bölgede Amasya, Tokat ve Erzincan’ın yer aldığını görüyoruz; 6’ncı bölgede Kocaeli, Sakarya ve Bilecik

tarafının olduğunu görüyoruz; 7'nci bölgede Bolu ve Düzce'nin yer aldığını söyleyebiliriz. Tabii, her ne kadar buralarda yoğunlaşmış olsa da ülkemizin diğer bölgelerinde de termal tesislerin ve termal kaynakların olduğunu söyleyebiliriz. Ankara'da daha çok Ayaş, Haymana, Beypazarı, Kızılcahamam, Güdül tarafında yoğunlaşmakta devre tatil ve devre mülk tesisleri. Afyon ilimizde İhsaniye, Gazlıgöl ve Bolvadin tarafında yer aldığını söyleyebiliriz.

Devre mülk ve devre tatil sistemleri konusunda yasal düzenlemelere baktığımız zaman, en temel öne çıkan yasal düzenlemeler devre mülklerin tanımlandığı ve yer aldığı 634 sayılı Kat Mülkiyeti Kanunu devre mülkler açısından temel düzenleme alanı olarak ortaya çıkmış. Devre tatiller açısından da 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 50'inci maddesi ve buna istinaden çıkarılmış olan yönetmelikte devre mülklere ve devre tatillere ilişkin çok detaylı ve ayrıntılı düzenlemelere yer verilmiş durumda.

Temel düzenlemelerden çok kısaca bahsetmek durumunda kalırsak devre tatil ve devre mülk işletmelerinin satışa konu edilmeden önce ki aslında son dönemlerde, daha doğrusu son yıllarda “ön ödemeli konut satışı” “ön ödemeli devre tatil satışı” dediğimiz sonradan teslimli, proje üzerinden yapılan satışlar çok fazla öne çıkmakta. Bu projelerin tabii, öne çıkmasının temelinde de firmaların ya da bu işletmecilerin yeterli sermayeye sahip olmamaları ve bu sermayeyi de aslında tüketici finansmanı ile yapmak istemeleri yani eskiden “yap-sat” dediğimiz ama son dönemlerde “sat-yap” dediğimiz alana çekilen bir düzenleme olarak görülmekte, tüketicinin finansmanı ile bu çalışmalar yapılmakta. Dolayısıyla sonradan teslimli bu ön ödemeli satışların da kendi içinde birtakım riskleri barındırdığını söyleme imkânımız var. Bu anlamda, Bakanlık olarak biz yapmış olduğumuz düzenlemelerde tüketicilerin korunmasına dönük olarak birtakım tedbirlerle yer vermiş olduk bu düzenlemelerde. Öncelikle yapı ruhsatı alınmadan bu tür satışların yapılmasına imkân tanımıyoruz. Yine, yapılan sözleşmelerden önce mutlaka tüketiciye bir gün öncesinden ön bilgilendirme formu verilmesi, ön bilgilendirme formunda taşınmazın durumu, kullanım şekli, ortak tesislerden yararlanma hakkı ve diğer bütün hususlarla ilgili bilgilerin sözleşmenin düzenlenmesinden bir gün önce mutlaka verilmesini zorunlu tutmuş olduk. Daha sonra, bu, sözleşmenin içeriğinin aynen yansıtılmak zorunda kalınmış oldu. Sözleşmeler yazılı olarak veya mesafeli yolla kurabilme imkânına sahip. Sözleşmede bulunması gereken zorunlu içeriğin yer alması gerekiyor.

Yine, devre tatille ilgili yapılan sözleşmelerde tüketicilerin kendi el yazılarıyla sözleşme tarihini yazması ve sözleşmeyi imzalaması sağlanmalıdır. Bu da düzenlemede yer vermiş olduğumuz bir konu. Yaşanan birtakım problemlerden kaynaklı olarak biz tüketiciye kendi el yazısıyla tarihini atmasını ve sözleşmeyi imzalamasını öngördük. Biraz sonra belki bu konuyla ilgili ayrıntılı bilgileri de sizlerle paylaşacağım.

Diğer taraftan, yine, aynı hak sağlayan yani devre mülkün dışındaki yapılan devre tatil satışlarında sözleşmelerin şekil şartına uygun olarak yapılması zorunluluğu söz konusu. Devre tatil sözleşmesini adi yazılı sözleşmeyle yapabilmek mümkünken devre mülk sözleşmelerinin resmî şekilde yapılması zorunluluğu söz konusu. Burada resmî şekilden kasıt, 6098 sayılı Borçlar Kanunu'nda yazılı olan şekil, yine Tapu Kanunu'nda yazılı olan şekil, yine 1412 sayılı Noterler Kanunu'nda yazılı olan şekil ve Medeni Kanun'da öngörülmüş olan yazılı şekilde yapılması zorunluluğu söz konusu. Şekil şartına uyulmaması hâlinde sözleşmenin geçersizliğini firma hiçbir zaman ileri süremez ancak tüketici, resmî şekilde sözleşmenin yapılmadığını iddia ederek sözleşmenin feshini ileri sürebilme imkânına sahip.

Devre tatil ve devre mülk sözleşmelerinde on dört gün içerisinde tüketicinin herhangi bir koşul öngörmeksizin gerekçesiz olarak sözleşmeden cayma hakkı söz konusu. Cayma formu doldurularak bu beyan dile getirilebilir. Eğer firma ya da işletmeci caymayla ilgili hususlarda tüketiciyi yeterince bilgilendirmemişse cayma süresinin bir yıla kadar uzaması söz konusu olabilmekte. Cayma süresi içerisinde tüketiciden herhangi bir ödeme ve kıymetli evrak almama durumu söz konusu. Diğer



tarafтан, cayma bildirimini devre tatil sözleşmelerinde adi taahhütlü olarak gönderilmesi mümkünken, devre mülk olarak imzalanmış olunan sözleşmelerde bu cayma haklarını noterler vasıtasıyla kullanmak durumundalar.

Tüketicilerin cayma hakkı dışında devre tatilin ya da devre mülkün teslim tarihine kadar dönme hakkı da söz konusu herhangi bir gerekçe göstermeksizin. Dönme hakkını kullandığında yalnız tüketicinin katlandığı bir maliyet söz konusu. Tüketici, sözleşme bedelinin yüzde 2'sine kadar bir tazminatı ödemekle karşı karşıya kalabiliyor. Tüketici ödemeleri ve senetleri doksan gün içerisinde iade ediliyor. Tüketici de kendi edimlerini on gün içerisinde firmaya iade etmekle yükümlü.

Teslim süresi devre mülk ve devre tatillerde, dediğimiz gibi, proje üzerinden satış yapıldığı için teslim süresinin otuz altı ayı aşmaması gerekiyor. Teslimden kastımız da ya kat mülkiyeti tapusunun tüketiciye verilmesi veya kat irtifak tapusu veriliyor ise de burada adi yazılı sözleşmeyle birlikte zilyetliğin devrinin yapılması bizim açımızdan teslimi sağlanmış olacak.

Tüketicilerimizi korumaya yönelik olarak getirmiş olduğumuz tedbirlerden bir tanesi de -aslında bu ön ödemeli satışların sakıncalarını gidermek noktasında- proje başlamadan önce proje bedelinin 1 milyon TL'yi aşması hâlinde bina tamamlama sigortası ve diğer teminat türlerini tüketiciye sağlamak zorunda firmalar. Burada aslında büyük bir problem söz konusu. Firmalar tüketicilerden toplamış oldukları paraları otuz altı aylık süre içerisinde teslim etmeden o alanın dışında başka alanlara yatırım yapabiliyor veya o sektörden tamamen çıkabiliyorlar. Dolayısıyla tüketici de ödemiş olduğu paraların mağduriyetiyle karşı karşıya kalabiliyor. Aslında Bakanlık olarak bunu garanti eden, bunu teminat altına alan bir sistemi öngördük son çıkan yasal düzenlemede. Bu da bina tamamlama sigortası ve diğer teminat türleriydi. Buna ilişkin olarak hâlihazırda bina tamamlama sigortasını yerine getiren firmalar söz konusu; mevcut, şu anda 3 proje için bina tamamlama sigortasının yapıldığını söyleyebiliriz. Ama bina tamamlama sigortasının dışında tüketicilerin ödemelerinin karşılığını teminat altına alan, banka teminat mektubu verilmesi de söz konusu. Bununla da bu mağduriyet giderilebilir ya da hak ediş sistemi geliştirilebilir yani TOKİ, Emlak GYO'nun yapmış olduğu gibi, yapılan ödemelerin karşılığında inşaatın elde etmiş olduğu seviyenin ölçüsünde bu ödenekler serbest bırakılmak suretiyle bütün tutarlar firmaya aktarılmamış olur ve inşaatın geldiği mesafe ölçüsünde de firmaya bir ödeme yapılmış olur. Dolayısıyla tüketici de daha az miktarda, daha az oranda mağdur edilir veya hiç edilmemiş olur.

Diğer bir teminat yöntemi, bağlı kredi. Biliyorsunuz efendim, eğer bir firma konutunu ya da devre tatilini satarken bir bankayla anlaşmalı olarak satıyorsa yani “Şu bankayla benim anlaşmam var, buradan kredi kullanırsanız daha düşük faizle bundan yararlanma imkânınız var.” denildiğinde bankanın o projeden sorumluluğu yani bir yıla kadar ödenmiş olan tutar karşılığında sorumluluğu söz konusu. Biz bunu da bir teminat türü olarak kabul edebiliyoruz ya da firma diyebilir ki: “Ben bütün bu 4 tane teminat türünün dışında farklı bir teminat öneriyorum, şöyle bir önerim var, Bakanlık olarak sizler değerlendirin ve bize de görüşünüzü beyan edin.” derlerse Bakanlık olarak bunları değerlendirmek söz konusu olabilmektedir.

BAŞKAN – Sayın Genel Müdürüm.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Buyurun efendim.

BAŞKAN - Aslında sizi bir rahatlatayım, çayınızdan da için.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Sağ olun, teşekkür ediyorum efendim.

BAŞKAN - Yani bir nevi “check-balance” sistemi, hem tüketiciyi hem de aslında yatırımcıyı rahatlatmak muradına çünkü bugüne kadar karşılaşılan pratik sıkıntıların ya da gelen şikâyetlerin, yargıya taşınanların tamamına yakını tüketicinin, devre mülk ya da devre tatil sözleşmesi yapanların...

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Mağduriyeti.

BAŞKAN - Mağduriyeti ama şeyle ilgili, o ödenci geri alamamasıyla ilgili, verdiği paraları ya da miktarı. Aslında, bu sistem biraz daha işin finansal ayağıyla ilgili. Hani iflas erteleme ya da farklı şeylerin tüketicieye olumsuz anlamda yansımaması noktasında da aslında ciddi bir tedbir olacak yani buna ilişkin.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Doğru efendim, tamamen bu kaygıyla bu tedbirler ortaya konuldu. Aslında, büyük oranda da hayata geçirildi, büyük oranda da bunu kullanma imkânımız söz konusu. Belli noktalarda tıkanıklığımızın olduğunu söyleyebilirim, biraz sonra onlardan da kısmen bahsedeceğim.

Devre mülk ve devre tatil sektöründe çeşitli satış yöntemleri söz konusu. Bunlardan bir tanesi, referans sistemi. Yani bu, tanıtıma daha önce katılmış olan bir kişinin referans olmasıyla veya ondan bir isim alarak firma diğer kişilere ulaşarak bir talep toplamaya başlayabiliyor ya da çağrı merkezleri vasıtasıyla bu bilgilere ulaşabiliyorlar. Tüketicilerin bilgilerini edinerek daha sonra aramak suretiyle yapılan tanıtımlara katılmaları öngörülüyor. Bu yaygın bir sistem, hâlihazırda bizlere de sizlere de bir devre mülk ya da tatil firmasından “İşte, bu hafta sonu bir çalışma yapacağız, sizi de buraya davet etmek istiyoruz.” şeklinde...

BAŞKAN – “Tatil kazandınız.” deyip, başlayıp...

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – “Bedava tatil kazandınız.” şeklinde taleplerle gelebiliyorlar.

Diğer bir yöntem, anket çalışmaları yoluyla. Burada daha çok öğrenci arkadaşlarımız kullanılıyor ve sizler, vatandaşlarımız, tüketicilerimiz alışveriş merkezlerinde veya yoğun, işlek caddelerde öğrenci hemen yolunuzu kesiyor ve bu işten bir prim aldığını, kendisine yardımcı olunmasını istediğinde, işte, insanımızın da öğrencieye karşı hassasiyeti zaten malumdur, dolayısıyla “Tamam, ne istiyorsun?” “Şu anket formunu doldurmanızı istiyorum efendim.” deniliyor. Sonrasında, tamam, doldurulduğunun akabinde telefonla aranıyor ve hafta sonu yapılacak olan toplantıya, organizasyona davet yoluyla bu çalışma yapılabilir. Tabii, hediye tatil, bedava yemek, ücretsiz yat gezisi şeklinde taleplerle bunlar gündeme gelebiliyor.

Tabii, aslında, tanıtımlar sırasında, isterseniz, şimdi ondan bahsetmek istiyorum, saldırgan satış yöntemleri... Yani en çok yaşanan sorunları hemen şimdi gündeme getirmek istiyorum, aslında Komisyonun da temel kuruluş amaçlarından bir tanesi de bu.

BAŞKAN – Ben bir şey söyleyeyim.

Sayın vekillerim, akşam hepimiz okuduk dosyaları. “Saldırgan” ifadesi aslında Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’da geçen bir ifade. Yapılan çalıştayda bunu “‘Baskıcı’ olarak değiştirelim.” demişler ama daha sonra demişler ki: “Kanunun lafzı bunu emrettiği için...” Bence tam da oturmuş yani o “saldırgan”, hani psikolojik baskı altında yapılan satışları ifade etme anlamında da doğru bir ifade olmuş.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Sektörün bu konuda tabii itirazları söz konusu. Dediğiniz şekilde “saldırgan” ifadesi yerine, aslında “saldırgan ve vahşi satış yöntemi” diye bile ifade edilebiliyor, bunun yerine “‘Baskıcı satış yöntemi’ kullanılsın.” deniliyordu ama düzenlemelerin gerekçesinde bunlara ilişkin ifadeler yer aldığı için ona çok uyma imkanı yok. Ama, aslında örnekler

falan baktığımız zaman, aslında yapılan işlemlerin bir tarafında, tabii, bütün sektörü bu şekilde nitelendirmek imkânı söz konusu değil ama belli noktalarda bir saldırgan satış yönteminin olduğunu söylemek mümkün.

Peki, nasıl baskıcı yöntemler uygulanıyor? İşte, anket formu dolduran öğrenciden sonra gelen telefonla hafta sonu insanlar taşıma yoluyla bir tatil bölgesine veya bir tesise veya bir otele yönlendiriliyor. Orada loş ışıklar, yüksek volümlü müzik ve çok profesyonel tanıtım pazarlama elemanlarının vasıtasıyla insanlara tanıtım yapılıyor. Öylesine şikâyetler, öylesine bize gelen şikâyetler var ki o tanıtımlar esnasında eşlerin göz göze gelmeleri bile engellenebiliyor yani mümkünse eşleri göz göze getirmeyelim şeklinde taktikleri olabiliyor. Aslında birçok mizansen var, birçok kurgu var o baskıcı tanıtım programlarında. Ya da kişilerin duyguları istismar edilebiliyor. Yani bir tanıtım esnasında pazarlama elemanı tanıtımını yapıyor; yetkilisi, şefi geliyor, “Ne yaptınız, satış yapabildiniz mi?” “Hayır efendim.” dediğinde, “O zaman muhasebeye uğrayın, hesabınızı kesin.” diyerek oradaki tanıtımda bulunan tüketicilerimizin o iradelerini sakata almaya dönük çalışmalar yapılabilir. Ya da bir anons geçiyor: “Günün en şanslı ailesi Uzunoğlan ailesi.” diye ifade ediliyor. Tabii, orada, Uzunoğlan ailesini tanıyan diğer başka ailelerde var. Tabii, eşler bu sefer diyorlar ki: “Ya, bu Uzunoğlan ailesi aldı, niye bizler almıyoruz?” diyerekten onlar da o kuvvetli alkışı hak etmek istiyorlar açıkçası.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Hele siyasetçi olursa...

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Yani bunun dışında, aslında hani “saldırgan satış yöntemi” dediğimizde, bize gelen tüketici şikâyetlerinin içerisinde, yeni eşini kaybetmiş olan bir hanımefendinin o psikolojik sorunları yaşadığı bir dönemde, kendisine yapılan bir davetin sonunda eğer evini kendilerine verirse onun karşılığında işte 10 tane kadar devre mülk alabileceği ve bunun da çok kârlı bir yatırım olabileceğine ilişkin beyanlarda bulunuluyor ve 10 tane devre mülk satışı yapıldığına ilişkin şikâyet gelmiş oluyor. Ya da işe alınacağı vaadiyle bu tür satışlar yapılabilir. “Eğer bu satın almayı yaparsanız çocuğunuzu işe alırsınız.” diyebiliyorlar ya da işte “Burs verebiliriz.” diye söyleyebiliyorlar.

Yine aldatıcı birtakım şeyler de söz konusu. Yani tesisteki 2+1 daireyi gezdirirken sonrasında sözleşmeye “2+1 devre” diye satış yapılıyor. 2+1 diye satıldıktan daha sonra teslim alınmaya gelindiğinde, yani bakıyor ki 1 duble yatak bir de tekli yatak, “Biz, 2+1 yatak diye söylemiştik.” diye bu sefer söylüyorlar. Yani aslında 2+1 oda devre satması gerekirken 2+1 yatağın olduğu 1+0 daire satılabilir. Bu şekilde tüketicilerin iradelerinin de sakatlandığını söyleyebiliriz.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – 2+1 sandalye de verebilirler.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Yani ona da şükür mü dememiz lazım Sayın Vekilim?

Bu şekilde tabii insanların güven duygularını kazanmak için devlet büyüklerimizi istismar edebiliyorlar, onlarla çekilen fotoğrafları kullanabiliyorlar, buna ilişkin şikâyetler de zaman zaman geliyor. Aslında yapılan projenin sonunda “Bakanlıkların da güvencesi var.” yani “Ticaret Bakanlığının, Kültür ve Turizm Bakanlığının bu konuda bir güvencesi de var.” diyerek satışlar yapılabilir.

Genel olarak bunların hepsini topladığımızda aslında bir baskıcı yöntem, bir saldırgan satış yönteminin olduğunu söylememiz söz konusu.

Gelen şikâyetlerden bir kısmı tüketicilerle yapılan sözleşmelerden bir nüshasının tüketiciye verilmemesi, ön bilgilendirme formunun tüketicilere zamanında verilmemesiyle ilgili şikâyetler gelebilir.

Sözleşmeye geriye dönük tarih atılarak -tüketicinin cayma hakkı söz konusu- cayma hakkını elinden alabiliyorlar. Yani on dört gün cayma hakkı var tüketicinin sözleşme düzenlendiği tarihten itibaren ama firma şunu söyleyebiliyor: “Bizim bir ay öncesine kadar bir kampanyamız vardı, bu kampanyadan yararlanmak istiyorsanız daha düşük...” O arada tüketicinin kendisi de eski tarihliatabiliyordu. Bunu bertaraf etmek için yeni düzenlemede tüketici kendi el yazısıyla tarihini atsın diye düzenleme yapmış olduk.

Tüketicilere sözleşmeden cayma veya dönme haklarının kullanılmasına ilişkin şikâyetler tarafımıza yapılmakta. Yasal süresi içerisinde cayma hakkını kullanan tüketicilerden “Ya, biz yüzde 20 kadar bir kesinti yaparız.” diyerekten tüketicinin caymasını engelleyen, onu bertaraf etmek isteyen uygulamaların olduğunu görüyoruz. Yine cayma hakkı süresi içerisinde aslında tüketiciden bir ödeme alınmaması gerekirken ödeme aldığını, senet aldığını görebiliyoruz.

Yapı ruhsatı olamadan satışa konu edildiğini görüyoruz. Teslim sürelerinin öngörülenden daha uzun olduğunu görebiliyoruz. Tüketicilere devre mülk tapularının verilmediğini, kat irtifak tapusunda kaldığı veya hiç verilmediğine ilişkin şikâyetler zaman zaman bize geliyor. Tüketicilerin haklarını kullanması noktasında muhatap bulamamasına ilişkin şikâyetler geliyor.

Diğer önemli bir şikâyet de aslında devre mülk ve devre tatil firmalarında belirtilen tutarlardan daha fazla miktarda aidat ya da daha yüksek miktarlarda aidat miktarlarının belirlenmesine ilişkin şikâyetlerin de çok fazla geldiğini söyleyebiliriz. Devre mülk ve devre tatil tesislerinin ayıplı olarak teslim edildiğini söylemek mümkün. Tabii, en büyük problemlerden bir tanesi de devre mülk ve devre tatil tesislerinin tüketicilerin bilgisi ve rızası dışında devredilmesiyle ilgili sorunlar bize gelebiliyor. Yapılan tanıtımlarda, henüz inşaat aşamasında olan tesisin sanki inşaatının tamamlanmış gibi satılıyor olmasına ilişkin şikâyetlerin de geldiğini söylememiz mümkün. Bakanlığımıza bu konuda yazılı olarak veya elektronik ortamda BİMER üzerinden, e-devlet üzerinden 2017 yılında 1.181 adet şikâyetin geldiğini söylememiz mümkün. 2018 yılında 1.078 şikâyet Bakanlığımıza ulaşmış durumda şu ana kadar. Ayrıca, tüketici hakem heyetlerine yapılan başvurular da söz konusu. 2017 yılında 752 adet hakem heyetine yapılan başvuru varken, 2018 yılında 1.245 adet hakem heyetlerine hak arama yolunda başvuruda bulunulduğunu söyleyebiliriz.

Bakanlık olarak bu konularda neler yapıyoruz, bu tür şikâyet ve sorunlar karşısında neler yapıyoruz, onu kısaca paylaşmak istiyorum. Bu sene mayıs ayında devre tatil ve devre mülk sektörünü temsil eden tüm paydaşlarla bir araya gelerek bu konuyu masaya yatırdık yani bu konudaki sorunların neler olduğunu, çözüm önerilerinin neler olduğunu, asgari düzeye indirmek için neler yapılabileceğini kendileriyle paylaşmış olduk ve bunun sonucunda... Bu toplantımızda, Yargıtay, tüketici mahkemesi hâkimleri, istinaf mahkemesi hakimlerimiz, Çevre ve Şehircilik Bakanlığımız, Maliye Bakanlığımız, Hazine Müsteşarlığımız, BDDK, Sağlık Bakanlığı ve sigorta şirketleri gibi çok geniş katılımlı bir çalışma yapmış olduk. Bu çalışmanın sonucunda da bütün tespitlerimizi bir raporla ortaya koyduk ve bu raporun gereğinin yapılması üzerine de ilgili tüm taraflara bunların bildirimlerini yapmış olduk.

Ayrıca, gelen başvurular çerçevesinde Bakanlık olarak en temel çözüm yeri, hak arama noktasında, tüketici hakem heyetleri ve tüketici mahkemeleri. Tüketici hakem heyetleri, bildiğiniz üzere, tüm ilçe kaymakamlıkları bünyesinde oluşturmuş olduğumuz ve belli limitlere kadar, 5.850 TL'ye kadar bakmakla yükümlü olan yapılarımız söz konusu. Kaymakamlıklarımızın bünyesinde, Başkanlığını kaymakam yapabiliyor veya bu limitin biraz üzerinde, 8.480 TL'ye kadar da il hakem heyetlerine başvuru yapılması söz konusu. 8.480 TL'ye kadarki hakem heyetlerine yapılan başvurularda verilen kararlar bağlayıcı, buraya yönlendirebiliyoruz. Yapılan başvuruları biz firmalara iletebiliyoruz, muhatap bulduğumuzda onlardan zaman zaman olumlu geri dönüşler alabiliyoruz ve onları tüketicilerimizle paylaşıyoruz.

BAŞKAN – Çok özür diliyorum, raporda okudum, Bakanlığa bu anlamda ciddi bir müracaat olmuş aslında. Bakanlık bunu tüketici hakem heyetine ya da işte yargıya taşımakla ilgili vatandaşa tavsiye ve telkini dışında da aslında ilgili kurumlara ciddi uyarılar da yapılmış bu konuya ilişkin anladığım kadarıyla. Yani bireysel olarak da... Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetim Genel Müdürlüğü bu konudaki muhatap.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Genel Müdürlük olarak, Bakanlık olarak bunu yapıyoruz. Aslında gelen şikâyetlerin yoğunlaştığı firmaları tespit ettiğimizde onlara yönelik olarak Bakanlığımız müfettişlerince çok detaylı bir inceleme yaparak bütün iş ve işlemlerini tarıyoruz ve sonucunda da ayrıntılıkların karşılığında idari para cezasıyla karşılaşmaları söz konusu.

HÜDA KAYA (İstanbul) – Onu bir öğrenmemiz mümkün mü, en çok hangi firmalar şikâyet alıyor?

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Yani en çok Karaderili diye bir grup var, Karaderili Grup -Yalova Termal- dediğimiz bir firma; Yalova bölgesinde, Kütahya bölgesinde ve diğer bölgelerde satış yapan bir firma. Bunlardan şikâyetlerin çok geldiğini söyleme imkânımız var.

BAŞKAN – Sayın Vekilim, bize gelen şikâyetlerin büyük bir çoğunluğu da aslında bizlere dağıtıldı yani orada isimler var. Daha önce dağıtılmıştı.

HÜDA KAYA (İstanbul) – Ben bu alt komisyonda değilim. Rica etsem ondan alabilir miyim?

BAŞKAN – Olur, olur. Ama alt komisyon çalışmasından önce kesin gelmiştir odaya. Yani biz gönderelim size.

HÜDA KAYA (İstanbul) – Ben bu Komisyonunda değilim ya, diğer alt komisyondayım.

BAŞKAN – Alt komisyondan önce de bunlar tamamen dağıtılmıştı, onun için dedim. Biz gönderelim ama yine de.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Bir tane yine verelim.

BAŞKAN - Anladığım kadarıyla genelde bir bölgede biraz daha yoğunlaşıyor ama...

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Birkaç firmadır herhâlde, bir tane değil.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Birkaç firma, hani sakıncası yoksa isimlerinden bahsedebilirim.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Yok, beis yok, dosyalarda var zaten.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Karaderili Grup dediğimiz, aslında bu konuda çok yoğun şikâyetlerin yer aldığı bir firma. Naskon İnşaat diye bir firmadan son dönemlerde şikâyetler alıyoruz.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – O hangi bölgede?

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Ankara Ayaş-Beypazarı tarafında faaliyet gösteren bir firma. Nova Mühendislik, Akropol Termal yine Ankara bölgesindeki firmalardan şikâyetlerin geldiğini söyleyebiliriz. Kozza Plan, Nevşehir Kozaklı'daydı bu firma, bununla alakalı olarak şikâyetler söz konusu. FETÖ'den dolayı da bir soruşturma geçirdi bildiğim kadarıyla. Göral diye bir firmadan şikâyetler geliyor. Hani belli başlı firmalar bunlar ama bunun yanında da başka çok

sayıda firmadan da şikâyetler gelebiliyor. Bunlarla alakalı olarak 2017 ve 2018 döneminde yaklaşık 30 firmada yapmış olduğumuz denetimlerin sonucunda 35 milyon TL civarında bir idari para cezası uygulamış olduk firmalara.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Firmalar bu cezalardan sonra biraz fren yaptılar mı? Değişen bir şey oldu mu acaba?

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Aslında bu sektör kendisini çok disipline eden bir sektör değil, maalesef böyle bir problemle karşı karşıyayız.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Değil, değil mi.

BAŞKAN – Sayın Genel Müdür Yardımcım yani şöyle tarif edebiliriz: Şimdi, aslında burada bir sürü paydaş ve partner var bu konuya ilişkin.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Bu işten menfaatlelenen var yani.

BAŞKAN – Ben hukukçuyum. Şimdi, devre mülk hakkıyla ilgili Medeni Kanun, Kat Mülkiyeti Kanunu, işte bir sürü atıf var; devre tatil sözleşmeleriyle ilgili Ticaret Bakanlığının tüketicinin korunmasıyla ilgili buna ilişkin usul ve esasları var ama hangi sözleşme, neye istinaden? Bunun içerisinde kolluk var, kaymakamlık var, belediyeler var, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı var, Sağlık Bakanlığı var, Kültür ve Turizm Bakanlığı var -bundan sonraki toplantıya oradaki yetkilileri de çağıracağız- yani bir sürü paydaş var aslında. Bir sürü paydaş olması hasebiyle... Bir de paradoks yaşıyoruz aslında kendi içimizde. Bir tarafta yatırımcı, işte turizmde, termalde zıplama yapmaya çalışan bir ülke, bunun önünü açmak lazım ama diğer tarafta da tüketici ve buna ilişkin bir müktesebat var. Aslında ciddi anlamda bu konuda hani 1960'larda, 1970'lerde İsviçre Alplerinde, Fransa'da başlayan sektör aslında bizim ülkemizde ciddi de bir ivme kazanmış, son süreçte hepimiz de kullanıyoruz aslında zaman zaman. Yani, siyasi partiler bile kamplarını buna ilişkin devre mülkler üzerinden devam ettiriyor ya da işte toplantılarını, çalıştaylarını. Sıkıntı, birden fazla partnerinin olması. Bir de yeni bir sektör. Belki buna ilişkin tek bakanlık uhdesinde yani hakem demeyelim de işte böyle koordinasyonla ilgili... Hani işte bir sürü federasyon kurulur, üzerine bir konfederasyon kurarsın, bir çatı kuruluşa belki ihtiyaç var.

HÜDA KAYA (İstanbul) – Çünkü tek bakanlık da değil.

BAŞKAN – Değil. Yani, şeyler daha yeni yeni oluşuyor anladığım kadarıyla. Mesela tüketiciyle ilgili çalıştayı okuduğumuzda, devre mülklerle ilgili o DDK vesaire falan devam eden derneklerin aslında yani bu işin diğer sacayağında yer alan tüketiciyle ilgili de dernekler daha yeni yeni oluşuyor. Yani bu konuda hani bir tarafta sermaye olduğunu düşünün... Burada bir de tabii şöyle de bakmamak lazım: Bir tarafta da ciddi anlamda, bakanlık açısından, ülkemiz açısından, ciddi ve sağlıklı, iyi yatırımcılar var yani marka değeri olan vesaire. Bu, aslında piyasadaki diğer şeyi de etkiliyor yani böyle nasıl diyelim, Bolu'ya ilişkin örnek vermek gerekirse, birkaç tane var ve çok sağlam yani böyle çok kaliteli, hizmeti VIP...

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Ben de aldım, çok güzel.

BAŞKAN – İşte Afyon'da bir sürü firma var, Türkiye'nin...

HÜDA KAYA (İstanbul) – Afyon'dakilerden bazılarını çok iyi tanıyorum mesela.

BAŞKAN – Aynen öyle.

Yani hani bu anlamda çok kaliteli hizmet veriyorlar ama buradaki sıkıntı ya da yaşadığımız paradoks, yeni bir süreç, buna ilişkin bir sürü mevzuat var, her bakanlık giriyor. Mesela, yer altı suları devletin hüküm ve tasarrufu altındadır, Yeraltı Suları Kanunu'nu atıf yapar. Şimdi, Yeraltı Suları

Kanunu, özel mülkiyet, sınırlı aynı hak... Yani orada okuduğumuzda sanki bizdekilerin büyük bir çoğunluğu biraz daha devre tatil sistemine yönelik olarak düzenlenmiş, böyle tapuda devir ve intikal yaptırılan çok az firma var anladığım kadarıyla.

**TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN** – Daha çok devre mülk şeklinde yapıyor.

**BAŞKAN** – Evet, sınırlı aynı hak olarak düzenlenen... Dolayısıyla çok paydaşı ve partneri var. Yani burada inşallah böyle adaletli bir araştırmayla... Bakanlıklardan, Kültür ve Turizm Bakanlığından bu konuda uzman arkadaşlardan bilgi talep ettik, onları muhtemelen daha sonraki bir süreçte de dinleyip... Çünkü gelen şikâyetlerin mahiyeti esasında belli. Birincisi, tüketicinin işte o 12 punto, 14 punto neyse yani işte o baskıcı bir yöntemdir.

**TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN** – Sözleşmenin içeriği, şekil şartları gibi.

**BAŞKAN** – Yargıtay işte 13. Hukuk Dairesi bu çalışmaya taraf olmuş, ilgilenmesi hasebiyle belki bölge istinaf mahkemesinden de bu konuda görüş alınabilir. Orada tabii karşılıklı edimlerle ilgili de şöyle bir hakkaniyet şeyi var. Ben Yargıtay kararlarını da okudum, orada da genel sıkıntı şu: Tüketici mahkemesi şeyi kabul ediyor yani adam işte 10 bin lira, 20 bin lira, 30 bin lira vermişse onun iadesiyle ilgili kısmı yani bununla ilgili sıkıntı yok, o çok hızlı geliyor. Yargıtay kararlarının bir kısmında diyor ki: Tapuda tescil yapılmışsa onu da diğer şeye teslim edin, hak sahibine yani daha doğrusu satıcıya. Ama burada anladığım kadarıyla bize intikal edenlerin büyük bir çoğunluğu işte iflas erteleme, batık olan şeylerle ilgili yani orada...

**HÜDA KAYA (İstanbul)** – Benim de öyle.

**TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN** – Sayın Başkanım, aslında temel problem şu, sektör de bunu ifade ediyor: Finansmana erişimle alakalı sorunları var büyük bir kısmında. Dolayısıyla bu finansmanın devamını sağlamak anlamında satışlarını yapmak durumunda ve satışları yaparken de ölçsüz vaatlerde bulunabiliyor yani bunun için öğrenci dedikleri kişi ya da satış yetkisi verdikleri acente o primleri elde edebilmek için zaman zaman firmaların da taahhütlerinin ötesine geçerek birtakım vaatlerde bulunabiliyor.

**ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ)** – Tabii, tabii, var tabii.

**TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN** – Bunun önemli bir etken olduğu yani kendi finansmanından çok tüketici finansmanı üzerinden bu işi yürütmeleri -Sayın Bakanımız Hayati Yazıcı'nın ifadesiyle "Derenin taşıyla derenin kuşunu vurmak." diye ifade ediyordu- bu şekilde yürütülüyor olması aslında bu agresif satış yöntemini biraz daha zorluyor gibi görünüyor. Belki bu finansmana erişim konusu halledilebilirse, kendi öz kaynaklarıyla bu çalışmalarını yaparlarsa bu şekildeki mağduriyetlerin daha az olabileceğini düşünüyoruz.

**BAŞKAN** – Tabii yani Yargıtay kararlarına yansımış. Tur şirketleriyle o ilgili otel işletmeleri var yani bir tarafta devre mülk ya da devre tatil vaadinde bulunan, işte termal yapan bir tesis ve bir taraftan da üçüncü bir kişi satışını yapıyor yani vatandaş ondan alıyor bir kısmını ona ödüyor, davada husumet vesaire bir sürü değil mi, arada acenteler var.

**TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN** – Acenteler de çok önemli bir işlev görüyorlar o arada, tabii onlar dediğimiz gibi firmaların da taleplerinin ötesinde taahhütlerde bulunabiliyorlar.

BAŞKAN – Çalıştay raporunda şeyi okumuştum, bu acentelerle ilgili işte turizm acenteleri falan bu konuda daha profesyonel Türkiye’de yani bir ivme kazandı, bir seviyeye geldi ve bu birçok şeyi de aslında dengeliyor. Sanki bu konuya ilişkin daha böyle bir üst yapı kurulup işte içerisinde tüketicinin de olduğu yani hani derneklerin daha profesyonel olduğu... Çünkü bu Kültür ve Turizm Bakanlığıyla ilgili -ismi aklıma gelmedi- o...

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – TÜRSAB.

BAŞKAN – “TÜRSAB”, bu konuda mesela çok ciddi bir denge oluşturuyorlar yani kendi...

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Daha etkinler, kendilerini daha iyi kontrol ediyorlar...

BAŞKAN – Aynen öyle.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – ...sıkıntılarını, sorunlarını daha iyi bir şekilde ifade edebiliyorlar.

BAŞKAN – Sanki bu sektörle ilgili daha yeni yeni oluştuğu için yani..

HÜDA KAYA (İstanbul) – İhtiyaca binaen daha...

BAŞKAN - Aynen yani üst bir çatı oluşmadığı için aslında sektör temsilcileri de birbirlerini denetleyemiyor yani denetleyemiyor derken...

HÜDA KAYA (İstanbul) – Dağınık bir durum var.

BAŞKAN – Aynen öyle.

HÜDA KAYA (İstanbul) – Benim demek istediğim -siz Afyon’dan bahsettiniz- daha çok yani iyi bir intiba bırakan ve öyle olduğuna da inandığımız firmalar vardır. Şu anda biz de ailece birkaç senedir hep gidip geliyorduk oraya. Yüzlerce insan şu anda gerçekten mağdur durumda ne hakkını kullanabiliyor ne parasını alabiliyor ne kir alıyor ne satabiliyor. Sözleşmeye aykırı aidatların artırımını söz konusu, hizmet alamıyorlar, haklarını kullanamıyorlar ve dernekleşmeye başladılar şimdi ve yüzlerce insan bizim bu Komisyondaki çalışmayı bekliyor.

BAŞKAN – Doğru, bize, odaya da bırakmışlar, sizlere de bırakmışlardır muhtemelen, derneklerden gelen notlar...

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Bize de verdiler, evet, burada hatta bekliyorlar, “Çağırırsanız geliriz.” dediler ama şimdi herhâlde mümkün olmaz.

BAŞKAN – İlerleyen günlerde devam ettireceğiz.

HÜDA KAYA (İstanbul) – Adımı kaydetseniz çok rica etsem; belgeleri geldikçe bana iletirseniz sevinirim çünkü gerçekten yüzlerce insan böyle bunu takip ediyorlar.

BAŞKAN – Doğru yani, BİMER’e, CİMER’e ve yargı kararlarına yaklaşık anladığım kadarıyla bin civarında olduğu için ilgili devlet kurumlarına şikâyet ve tüketici mahkemesinde anladığım kadarıyla şikâyete konu olan yaklaşık 2 bin kişi falan her yıl muhtemelen müracaat ediyor.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Ortalama evet, o civarda.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – O eden, bir sürü de vardır.

HÜDA KAYA (İstanbul) – Var, var, daha fazla var.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Belki on binlerce vardır.



BAŞKAN – Bu da ciddi bir rakam yani veri anlamında iyi bir rakam, tüketici anlamında.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Büyük bir rakam, ne demek?

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Efendim, izniniz olursa bu genel sorunların dışında, ötesinde Bakanlık olarak önerilerimizi size arz etmek istiyorum.

Bir defa satış yöntemlerinin tüketicileri mağdur etmeyecek şekilde gerçekleştirilmesi. Burada eğitimin önemli olduğunu...

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Tüketiciden geçiyor tabii, tüketicinin bilinçlendirilmesi lazım.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet, tüketicinin bilinçlendirilmesi.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Yoksa onlar o metotlarını bırakmazlar, satış metotlarını, kolay terk etmezler.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Yani kolay terk etmezler ama şu anda sayın vekillerimizin de ifade ettiği şekilde dağınık bir yapı olduğu için kendileri de organize olamıyorlar ve bir kontrol mekanizması kuramıyorlar. Bizim önerimiz, tüketici dernekleri ya da yine bu devre tatil, devre mülke ilişkin üst kuruluş olan derneğin bir çatı örgüt hâline gelmesi, yarı kamusal bir yapıya dönüşmesi, TÜRİSAB benzeri bir yapıya dönüştükten sonra kendi personelini bu konuda eğitime tabi tutması yine satış yaptıracakları acentelere bu eğitimden geçmiş olan kişilerden seçilmesi çok büyük önem arz ediyor. Bu eğitimi almış olan kişilerin yer alması çok önemli. Zira tüketicilere satış yapılırken aslında şu ifade ediliyor firmalar tarafından: “Bir defa siz çok kârlı bir yatırım aldınız, daha sonra burası sizin için ve çocuklarınız için çok iyi bir yatırım aracı. Burasını siz şu anda indirimli aldınız ama ne zaman isterseniz biz bunu daha yüksek fiyattan sizin adınıza satabiliriz.” diye söyleyebiliyorlar. “Ne zaman isterseniz siz bu sözleşmeden vazgeçebilirsiniz, cayma hakkınızı kullanabilirsiniz, biz yine sizin adınıza bunu alabiliriz.” şeklinde taahhütte bulunuyorlar. “Eğer siz kullanamazsanız bile sizin adınıza biz burayı kira verebiliriz, kira getirisini size verebiliriz.” gibi o satış esnasında çok cazip gelen taahhütler ve vaatlerle bu satışları yapabilmekte.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Cazip hâle getirmek.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet, yani tüketici de ister istemez inanmakta. Aslında bir noktadan sonra o baskıcı ortam dediğimiz ortama girdikten sonra sözleşme imzalamadan çıkmak çok da mümkün olmayabiliyor yani orada bir şekilde “Ya ben şu ortamdan bir çıkayım ama getirin şu sözleşmeyi imzalayalım.” diyorsunuz ama tüketici ayrıldıktan sonra aslında yanlış bir iş yaptığını anlıyor yapılan araştırmalar sonucunda, yeniden vazgeçme yoluna gidebiliyor. Bu anlamda bu satışı yapacak olan kişilere eğitim verilmesi çok önem arz ediyor.

Bakanlık olarak haksız ticari uygulamalar konusunda daha etkin bir tavır alabiliriz, daha etkin tedbirler alabiliriz, bunları geliştirme imkânımız söz konusu. Sayın vekilimin ifade etmiş olduğu şekilde tüketicinin bilinçlendirilmesi konusu çok önem arz ediyor, zaman zaman basın duyurularıyla bunu kamuoyuyla paylaşıyoruz aslında. Yine hazırlamış olduğumuz kitapçıklardan tüketicilerimize dağıtmak suretiyle bu konuda bir farkındalık oluşturmaya çalışıyoruz ama yeterli değil, daha fazla yapmamız gerektiğini biliyoruz.

BAŞKAN – Genel Müdürlüğümüz bu reklamlarla ilgili kısımlara anladığım kadarıyla taraf değil mi yani onunla ilgili de bir değerlendirme kriteri var mı?

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Bakanlığımızın uhdesinde yani Genel Müdürlüğümüzün bünyesinde Reklam Kurulu isminde bir kurulumuz var -19 üyesi, 10'u sivil toplum örgütlerinden, 9'u kamu temsilcilerinden olmak üzere- Türkiye'deki tüm ticari reklam ve ilanları denetleme yetkisine sahip.

BAŞKAN – Özellikle bu uçuk vaatlerde bulunan, haksız rekabet noktasında falan aslında ceza kesme vesaire denetime yine Bakanlık o ilgili yönerge, yönetmelik gereği de muhatap, yetkili.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Evet, evet, onun için bundan sonra belki bu saldırgan satış yöntemleri konusunda daha fazla bu alana yönelme imkânı söz konusu olabilecek yani denetimlerin dışında, müfettişler marifetiyle denetimlerin dışında reklam yönüyle de bunların denetlenmesi söz konusu olabilecek.

Yine eğer kurumsallaşırlarsa bu sektörde faaliyet gösteren firmalar kendilerinin geliştireceği yazılı ve altına imza atılmış bir etik değerler sözleşmesi, manzumesi oluşturabilirler yani birliğin altında toplandıklarında böyle bir sözleşmeye imza atarak tüketicileri mağdur etmeyecekleri, yanıltmayacakları, iradelerini fesada uğratmayacakları şeklinde bir taahhüt alınabilir.

Yine, Tüketici Yasası'nda öngörülmüş olan teminat yöntemleriyle ilgili olarak bahsetmiş olduğum dört yöntemin belli noktalara geldiğini söyleme imkânımız var ama hâlâ istenilen seviyede değil. Mesela bina tamamlama sigortasıyla ilgili eksikliklerimiz var, bunun yaygınlaştırılması konusunda çalışmalarımız söz konusu. Yaygınlaşmamasının altında bir defa sigortacılık kültürünü yeterince gelişmedi. Reasürans şirketleri; bu konuda Türkiye'de yeterli şirketler söz konusu değil ve bu hizmeti yurt dışındaki şirketlerden ekseriyetle alıyoruz. Bu konuda çünkü torba yasada buna ilişkin “Türk Reasürans AŞ”nin kurulmasıyla alakalı bir düzenleme vardı, bununla birlikte bu ihtiyacın büyük oranda karşılanabileceğini düşünüyoruz çünkü Türkiye'deki sigorta şirketlerinin öz kaynakları yeterli değil yani “Bütün bu projelerin tamamına siz sigorta yapın.” dediğinizde aslında buna öz kaynakları yetmiyor. Bunun geliştirilmesi konusunda bizim de tedbirlerimiz söz konusu.

Şirketlerin kayıt dışılığı tercih etmesi, mali yapılarının güçsüz olması da sigorta şirketlerinin onlara güvenerek sigorta yapmalarına engel olabilmekte. Bu konuda çalışmalar yapıyoruz.

Bina tamamlama sigortası konusu... Aslında Çevre ve Şehircilik Bakanlığı, yakın zamanda kentsel dönüşüm projelerine de bu sigortayı zorunlu tuttu. Dolayısıyla bunun da bu çalışmaya destek olacağını ve bundan sonraki süreçte bina tamamlama sigortasının daha da etkin hâle geleceğini...

BAŞKAN – Bina sigortasıyla ilgili oradaki endişe şu muydu: Devre mülk taticilerinin bu konuya ilişkin yani tapuyla ilgili bir işlem yapmadıkları ya da işte noter huzurunda satış vaadi sözleşmesi yapmadıkları için aslında bu kapsama girmiyor, değil mi? Sıkıntı orada aslında.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Bu da söz konusu. Bunun yanı sıra, aynı zamanda, zaman zaman ödemeleri elden almak suretiyle yani resmî bankalar üzerinden değil de elden tahsilat yoluna gidebiliyorlar ya da başka yöntemlerle. Sigorta şirketleri de bütün ödemelerin kayıt altına alınmasını yani mali ve finans durumlarının çok şeffaf olmasını arzu ediyorlar. O konuda yeterli olunmadığını ifade ediyor sigorta şirketleri.

BAŞKAN – Bina sigortası yaptırsa bile... Şimdi, bizde işte tavsiyeler arasında hafta sonu noterlerin açık tutulması vesaire noktasında. Bizde bankacılık üzerinden ödeme yapılmadığı için, haricen, işte arada tur şirketleri vesaire yani şahsın ya da tüketicinin sınırlı ayni hakkını –adını ne koyarsanız koyun- mülkiyet hukukundan kaynaklanan hakkını... Ki hukuk düzeninde mülkiyet en kutsal haklardan bir tanesidir ama siz onu Türk hukuk sistemine göre o ispat şartları anlamında yani pozisyonumuzda...

Benim mesela devre mülk aldığımı varsayalım bölgeden, düşündüğümde, tapuda yapmadığımız için ya da satış vaadiyle almadığımız için bu bir devre mülk değil aslında, bu bir tatil, işte tatil sözleşmesi gibi bir şey. Belli bir süre sonra da zaten bezdirip o fiyatları, aidatları yükselterek şey yapıyorlar. Burada tüketicinin de yani ya tapuda direkt mülkiyetin devrine ilişkin ya da satış vaadi sözleşmesiyle kesinlikle tüm işlemlerini noterden yani ispat edebilmesi açısından noterden ve diğer geri kalan kısmını da banka üzerinden devam etmesi lazım yani o sigorta kapsamından yararlanabilmesi için.

**TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN** – Yararlanabilmesi için, evet, buna ihtiyaç var.

**BAŞKAN** – Yani yargı karara bağlıyor ama işte süreç uzuyor.

**TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN** – Evet, efendim, yani bu konuda sigorta şirketlerinin en büyük çekincesi bu. Bunu eğer ortadan kaldırıabilirsek önümüzdeki dönemde bunu büyük oranda çözeceğimizi düşünüyoruz. Ama tabii sigorta olmasa dahi hak ediş sistemi geliştirilebilir ve bu da çok makul bir durum. Tüketici ödemeleri bir banka hesabına yapıyor, o banka hesabı da inşaatın seviyesine bağlı olarak serbest bırakılıyor. Bunu önümüzdeki dönemde TOKİ veya Emlak GYO'yla görüşerek... Çünkü bir garantör kuruluşun olması gerekir yani orada hani ağabeylik yapacak, o işi organize edecek, koordine edecek bir garantör kuruluşa ihtiyaç var. Şu anda, mesela, hak edişlerini çalıştırmak istediğinizde firmanın adına bir banka hesabı açılıyor, tutarlar onun hesabına yatırılıyor ama onun adına hak edişe göre serbest bırakıldığında aslında firmanın kendi hesabından hak ediş serbest bırakılıyor. Bu çok yaygınlık kazanmıyor, çok da itibar edilmiyor. Onun yerine, o şirket veya uygulamadan bağımsız bir otoritenin hesabına yatırılacak olan tutarın ve yine yapı denetim raporları karşılığında da o ödemenin serbest bırakılmasının bu sistemi daha iyi işleteceğini düşünüyoruz, ona yaygınlık kazandırmak istiyoruz.

Bahsetmiş olduğunuz şekilde, efendim, bu konu birçok bakanlığı ve birçok kurumu ilgilendiriyor. O kurum ve kuruluşlar arasında bir koordinasyonun olması da bu tür sorunları en aza indirecektir diye düşünüyoruz. Bakanlıkça alınacak olan tedbirler ve diğer kurumların alacağı tedbirler çerçevesinde hem tüketici mağduriyetlerini en aza indirecek, ortadan kaldıracak hem de sektörün aslında itibar kaybı olarak gördüğümüz bu durumlarının da önüne geçilebileceğini düşünüyoruz. Sektörün de buna gerçekten ihtiyacı var yani imajı kötü bir sektörün ötesinde -sayın vekillerimiz bahsettiler- çok iyi örnekler var ve bu çok iyi örneklerin de öne çıkartılarak faaliyetlerine devam etmesi çok önem arz ediyor.

Efendim, kısaca sunumum bu şekilde. Yine sorularınız olursa almak isterim.

Teşekkür ederim efendim.

**BAŞKAN** – Sayın Genel Müdür Yardımcımız, teşekkür ediyoruz.

Arkadaşlarımızdan soru sormak isteyen varsa alabiliriz yoksa da ilk toplantıda, ilk Başkanlığımızda uzun sürdü diye bir dahaki toplantıya kimse gelmezmiş.

Aslında şöyle bir sorumuz var ama şey içerisinde de konuştuk. Şimdi, tüketici mevzuatıyla koruma altına alınmış olmasına rağmen neden bu kadar çok mağduriyet var? Yani bununla ilgili yasal mevzuatımızda bir sıkıntı yok aslında. Buna ilişkin mekanizmamız çalışıyor yani tüketici hakem heyetleri, işte ilçe bazından itibaren ile kadar miktarlar, bu konuya ilişkin yargı bir içtihat oluşturdu, işte 13. Hukuk Dairesi hassaten bu konuya bakıyor üst yargı olarak. Buna ilişkin yasal mevzuatlarımız tam yani bu konuda Bakanlığımız Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, buna ilişkin usul ve esaslarla ilgili yöntemleri belirliyor.

Peki, niye bu kadar mağduriyet var yani niye bu kadar çok şikâyet alıyoruz? Hani aslında hepsini konuştuk ama yani “check- balance” sistemini nasıl kuracağız?

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Sayın Başkanım, özetle söylemek istersek, aslında sorunun temelinde finansmana erişim var yani bu sektörde gerçekten bu sorunların bu kadar yoğun olarak konuşulmasının altında kendi firmalarının öz kaynaklarıyla değil, tüketicinin finansmanına, onun cebindeki paraya ihtiyacı olduğu için, onun cebindeki tutarı elde etmek için çaba gösterdiğinden dolayı bu sorunların büyük oranda yaşandığını söyleme imkânımız söz konusu. Yani en temel sorunun, sektörün kendi ifadesiyle de söylüyorum, onların kendi finansmana erişimle ilgili sorunları yani tüketicinin cebindeki paraya ihtiyaçları var.

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – En büyük sorun o.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Kanaatimizce yani Bakanlık olarak baktığımızda, genel müdürlük olarak olaya baktığımızda en temel sorun bu. İkincisi de tabii bilinç düzeyi. Tüketicilerin bu konuda bilinç düzeyi ne kadar yüksek olursa bu tür taleplere daha az kulak verecektir. Bu noktada da Bakanlık olarak faaliyetlerimizi daha fazla yapmamız gerektiğini düşünüyoruz. İki tane temel argüman olduğunu söyleyebilirim yani.

BAŞKAN – Teşekkür ederiz.

Sayın milletvekillerim, var mı bir soru?

Biz Ticaret Bakanlığı yetkililerine teşekkür ediyoruz, gelen arkadaşlara, Genel Müdür Yardımcımıza. Genel Müdürümüze tekrar Allah şifa versin.

TİCARET BAKANLIĞI TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE PİYASA GÖZETİMİ GENEL MÜDÜR YARDIMCISI BAYRAM UZUNOĞLAN – Teşekkür ediyoruz efendim.

BAŞKAN – Tabii, biz yasama organındaki arkadaşlarımızla konuştuğumuzda, Türkiye Büyük Millet Meclisi milletin iradesinin temsil edildiği yer. Dolayısıyla buraya hani ciddi anlamda Bakanlığın kıymet verdiğini gösterme anlamında da teşekkür ediyoruz Genel Müdürümüze de rahatsız olmasına rağmen geldi. Size teşekkür ediyoruz, güzel bir sunum oldu. Buna ilişkin çalıştayla ilgili kısımlardan da faydalandık.

Değerli katılımcılar, gündemimizde görüülecek başka bir konu kalmadığı için toplantımızı kapatıyorum. İnşallah bundan sonra Kültür ve Turizm Bakanlığını, yine bu işin diğer paydaşlarıyla ilgili bakanlık yetkililerini sizlerle istişare edip yine davet edeceğiz Komisyonumuz tarafından. Bunu beraber istişare edeceğiz, genel konuşup bildireceğiz.

AHMET SALİH DAL (Kilis) – Sektörden de bir ara çağıralım.

BAŞKAN – Tabii, tabii yani bu işin tüm paydaşlarından, ilgili dernekler...

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Şu anda var ama uygun olmaz, bir ara inşallah.

BAŞKAN – Tabii, tabii.

Biz öncelikle yasal altyapıya ilişkin bu işin tüm paydaşlarından, özellikle bakanlık düzeyinde, Ticaret Bakanlığı, belki Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, bu imar ve iskânla ilgili kısım, Çevre ve Şehircilik Bakanlığı...

HÜDA KAYA (İstanbul) – En sonunda tüketiciler.

BAŞKAN – Yani, biz ona ilişkin verilerimizi oluşturduktan sonra en son aslında işin muhatabı olan yani diğer paydaşı olan kısma da biz en azından elimizdeki donelerle....

ZÜLFÜ DEMİRBAĞ (Elâzığ) – Dinleyelim.

BAŞKAN - İlk toplantı için gösterdiğiniz sabırdan dolayı teşekkür ediyorum. Uzun bir toplantı oldu. İnşallah bir dahaki toplantıda görüşürüz diyorum.

Bakanlık yetkililerine, kıymetli milletvekili arkadaşlarımıza, büyüklerimize, Değerli Başkanma da teşekkür ediyorum. Yasama organından arkadaşlarımıza da -ciddi anlamda emek ve mesai harcadılar- teşekkür ediyoruz. İyi toplantılar diliyoruz.

**Kapanma Saati: 17.09**

