

29. TÜKETİCİ KONSEYİ KARARLARI (09 EYLÜL 2025)

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Tüketici Konseyi" başlıklı 64'üncü maddesi ve 05 Temmuz 2014 tarih, 29051 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanan Tüketici Konseyi Yönetmeliği'nin 4'üncü maddesi hükmü uyarınca Ticaret Bakanlığı koordinatörlüğünde yılda en az bir kere toplanan 29. Tüketici Konseyi, tüketici örgütleri, kamu kurum ve kuruluşları ve özel sektör temsilcilerinden oluşan 64 delegenin, Bakanlık yetkililerinin ve diğer konukların katılımları ile 09 Eylül 2025 tarihinde Ankara'da gerçekleştirilmiştir.

29. Tüketici Konseyi, Ticaret Bakanı Sayın Prof. Dr. Ömer BOLAT'ın teşekkürleriyle ve açılış konuşması ile başlamış olup, Ticaret Bakan Yardımcısı Sayın Mustafa TUZCU'nun başkanlığında oluşturulan Konsey Divan Başkan Yardımcılığına Prof. Dr. M. Hamil NAZİK, iki kâtip (yazman) üyeliklerine ise Aycan Can ÇINAR ve Aycan TÜRKEKEL seçilmiştir.

29. Tüketici Konseyinde;

I- "Dolandırıcılık Vakalarının Önlenmesi Konusunda Alınacak Tedbirler" Çalıştayında;

- 1) Tüketicilerin dolandırıcılık vakaları ile ilgili konularda Emniyet Genel Müdürlüğü'nün siber suçlarla ilgili yaptıkları tespitleri, imkanları dahilinde tüketici örgütlerine bildirmelerinin faydalı olacağına, bu şekilde tüketici örgütlerinin de kendi üyelerini bilinçlendirmelerine,
- 2) Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'nun getirdiği sorumluluklar konusunda özel sektör ve kamu kurumlarında çalışan personelin bilgilendirilmelerine ve bilinçlendirilmelerine,
- 3) Turizm sektöründe mevcut olan dolandırıcılık vakaları ile ilgili olarak Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından acentelere verilen işletme belgesinin iptalinden sonra bile bu acentelerin tüketicilere hizmet vermeye devam ettiği, ilgili dolandırıcılık iddialarının suç unsuru teşkil etmesi dolayısıyla adli merciler nezdinde ele alınmasının mümkün olduğu, idari açıdan ise tüketicileri aldatıcı ve yanıltıcı nitelikte tanıtım ve uygulamaların tespiti hâlinde Kültür ve Turizm Bakanlığına bilgi verilerek Ticaret Bakanlığı bünyesinde yer alan Reklam Kurulu tarafından internet sitelerine yönelik olarak içeriğin çıkarılması ve/veya erişimin engellenmesi kararı tesis edilebildiği, bu itibarla, Kültür ve Turizm Bakanlığının işletme belgeleriyle ilgili, Ticaret Bakanlığının ise tüketicilerle akdedilen sözleşmeler ile aldatıcı ve yanıltıcı reklamlarla ilgili şirket veya şahıslara yönelik denetimlerini artırması gerektiğine,
- 4) Yetkili servis dolandırıcılığı konusunda "Serbis" uygulamasının kullanımının yaygınlaştırılmasına,
- 5) Kredi kartıyla, yurt içi ve yurt dışı alışverişlerde, tüketici kredisi kullanımında dolandırıcılığın önlenmesi amacıyla siber suçlara karşı Bankalar tarafından güvenlik önlemlerinin artırılmasına, tüketicilere ıslak imzalı belgeler, müşteri temsilcisi ile yüz yüze görüşülerek kredi çekilmesi konusunda teşvik edici seçenekler sunulmasına,

- 6) Yurtdışı kaynaklı dolandırıcılık vakalarının azaltılması amacıyla bankacılık ve finansal kuruluş sektörlerinin yasal alt yapının oluşturulmasında gerekli mevzuatların düzenlenmesi, siber güvenlik konusunda şifrelerin kırılması ihtimaline karşı daha güçlü şifre kullanımının zorunlu hale getirilmesine ve güvenlik önlemlerinin artırılmasına,
- 7) Global System for Mobile Communications-GSM (Mobil İletişim İçin Küresel Sistem) hat satışlarında kimlik tespiti için ek belgeler istenmesi, GSM firmalarının sorumluluklarının arttırılması, yeni kimlikle biyometrik doğrulama vb. yöntemlerle dolandırıcılık vakalarının azaltılmasını ve önlenmesini sağlamak üzere tedbirler alınmasının önerilmesine,
- 8) İstenmeyen telefon aramalarının ve spam nitelikte elektronik posta iletisi gönderimlerinin önlenmesi konusunda tedbirlerin artırılması hususunun Bilgi Teknolojileri İletişim Kurumu'na ve ilgili diğer kurumlara iletilmesine,
- 9) Bankaların güvenlik sistemlerini güçlendirmelerine, Yargıtayın içtihat haline gelmiş kararları çerçevesinde bankaların müşterilerini koruyacak tedbirleri almalarına, özellikle yurtdışından yapılan alışverişlerde provizyonda bekleyen durumlar ile ilgili güvenlik önlemlerinin alınmasına,
- 10) Emniyet Genel Müdürlüğünce dolandırıcılığın en çok gerçekleştiği alanlar ve tüketicilerin dolandırıcılıktan nasıl korunabileceği konusunda kamu spotlarının hazırlanmasının önerilmesine,
- 11) Debit kart ve kredi kartı kullanımında temassız işlem gerçekleşmesi durumunda bile şifre kullanımının zorunlu hale getirilmesinin önerilmesine,

II- “Yapay Zekanın Tüketicinin Korunması Alanındaki Etkileri” Çalıştayında;

- 12) Yapay zekayla oluşturulan video, görsel, sesli mesaj vb. dolandırıcılık faaliyetlerine karşı tüketicilerin bilinçlendirilmesi için diğer kurumlarla iş birliği yapılması konusunda Araştırma, Çalışma ve İzleme Komisyonunda görüşülerek çalışma yapılmasına,
- 13) Yapay zekâ ile ilgili olarak tüketicinin korunması alanında AB uygulamalarının yakından takip edilmesi ve bugüne kadar yapılan TAİEX toplantılarından birinin yapay zekâ konusuna ayrılması için Bakanlıkça çalışma yapılmasına,
- 14) Yapay zekâ reklamcılığında yasal alt yapının oluşturulmasında gerekli mevzuatın ve ilgili klavuzun hazırlanmasının önerilmesine,
- 15) Yapay zekâ ve dijital okuryazarlık derslerinin okulların ders müfredatına alınması konusunda Milli Eğitim Bakanlığına bildirimde bulunulmasına,

Çalıştaylardan Bağımsız Alınan Kararlar:

- 16) 29. Tüketici Konseyi kararlarıyla ilgili olarak Ticaret Bakanlığı (Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü)'na redaksiyon yetkisi verilmesine,
- 17) Tüketici Konseyinin işleyişinin, yapısının, alınacak kararların daha etkin bir biçimde işlevselliğe kavuşturulması için Araştırma, Çalışma ve İzleme Komisyonunda çalışma yapılmasına,
- 18) 29. Tüketici Konseyinde alınan karar doğrultusunda oluşturulan Araştırma, Çalışma ve İzleme Komisyonu'nun 29. Tüketici Konseyine katılan tüketici dernek ve üst kuruluşlarından birer temsilci ile aynı kurumsal temsiliyet, görev ve yetkilerle yeniden oluşturulmasına ve çalışmalarını sürdürmesine,
- 19) 2026 yılından itibaren Tüketici Konseyinin 2 gün olarak planlanması ve konseyin işleyişine ilişkin verilen önergeler ile birlikte değerlendirilmesi için konsey kararı alınmasına ve alınacak kararın yeni dönem, 29. Tüketici Konseyinde oluşturulan Araştırma, Çalışma ve İzleme Komisyonu ile istişare edilerek yürütülmesine,
- 20) Konsey Çalıştaylarında alınan kararların 29. Tüketici Konseyi Kararları olarak kabul edilmesine karar verilmiştir.