

# İKV DEĞERLENDİRME NOTU

AB'DEN TÜKETİCİLER İÇİN YENİ BİR FIRSAT

**N. Melis BOSTANOĞLU**  
*İKV Uzman Yardımcısı*

**İKTİSADİ KALKINMA VAKFI**



## AB'DEN TÜKETİCİLER İÇİN YENİ BİR FIRSAT

N. Melis BOSTANOĞLU, İKV Uzman Yardımcısı

### Genel Tespitler

- Tüketici harcamaları, AB'nin GSYH'sinin %56'sını oluşturmaktadır. Sağlıklı bir tüketici ortamı ekonomik büyüme için anahtar faktör olduğundan, AB tüketici hakları hususunda 1987'den beri çok sıkı kurallar uygulamaktadır.
- Avrupa Komisyonu Başkanı Jean-Claude Juncker, değişen ve yenilenen pazarın zorluklarını ele almak için 2014 yılında ortaya koyduğu on öncelikli alandaki tekliflerin %80'ini uygulamaya koymuştur. Tüketicinin korunması da Komisyonun başlatmış olduğu girişimlerde ana tema haline gelmiştir.
- Özellikle Dieseltgate skandalı ve bankaların mortgage sözleşmelerinde adil olmayan sözleşme koşulları koyması, son yıllarda AB vatandaşlarının Tek Pazar'a olan güvenini derinden sarsmıştır.
- Bazı tüketici koruma kurallarının modernize edilmesi ve uyum düzeyinin güçlendirilmesi ihtiyacı, Komisyon tarafından sonuçlandırılan tüketici koruma kurallarının geniş çaplı değerlendirmesiyle doğrulanmıştır.
- Ocak 2018'de kabul edilen toplu tazminat üzerine hazırlanan Komisyon Kararı'na ilişkin rapor da, 2017 değerlendirmesinin bulgularını desteklemektedir. Rapor, mevcut bireysel tazminat mekanizmalarının, AB'deki çok sayıda tüketiciyi etkileyen 'kitlesele zarar durumlarında' yeterli olmadığı sonucuna varmıştır.
- Tüketicinin korunmasına yönelik zorluklar ve sorunlara çözüm olarak da Komisyon, tüketicilere ve işletmelere daha adil bir Tek Pazar sağlamak amacıyla Tüketiciler İçin Yeni Bir Fırsat (*A New Deal for Consumers*) adlı girişimi hayata geçirmeyi planlamaktadır. Bu girişimle beraber, kuralların daha iyi uygulanması, tazmin için etkili araçların belirlenmesi ve tüketicilerin haklarını daha iyi bilmesi hedeflenmektedir.

AB, tüketicinin korunması hususunda 1987'den beri dünya çapında en sıkı kuralları uygulamaktadır. Tüketici harcamaları, AB'nin GSYH'sinin %56'sını oluşturmaktadır. Bu nedenle de, sağlıklı bir tüketici ortamı ekonomik büyüme için anahtar faktördür.

AB'nin tüketicilere getirdiği haklar, hem vatandaşlar hem de işletmeler için öngörülebilirlik ve güven vermektedir. Güvenli ürün hakkı, çevrimiçi olarak satın alınan bir ürünü 14 gün içerisinde iade etme hakkı ve garanti süresi içerisinde bir ürünün onarılmasını veya yenisiyle değiştirilmesini talep etmek de bu haklardan sadece bir kısmı olarak dile getirilebilir.

AB'nin tüketici politikası, yolcu hakları, tüketici hakları, yanıltıcı reklamların engellenmesi ve adil olmayan sözleşme koşullarına ilişkin getirilen düzenlemeler sayesinde yıllardır önemli kazanımlar sağlamaktadır. Bu durum AB vatandaşları ve işletmelerine büyük yararlar getirirken, değişen pazar dinamikleriyle birlikte yeniliklerin yapılması ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Değişen ve yenilenen pazarın zorluklarını ele almak amacıyla Avrupa Komisyonu Başkanı Jean-Claude Juncker, 2014 yılında hazırlamış olduğu prensipler doğrultusunda ortaya koyduğu on öncelikli alanda ihtiyaç duyulan düzenlemelerin %80'ini yerine getirmiş bulunmaktadır. Komisyonun birçok girişiminde tüketicinin çıkarlarının korunması ana tema olmuştur.

Özellikle Dijital Tek Pazar Stratejisi'ne ilişkin, tüketicinin çıkarlarını koruyan birtakım mevzuat değişiklikleri olmuştur. Bunlardan bazıları, 15 Temmuz 2017 tarihinden itibaren cep telefonu ve veri dolaşımı ücretlendirmesinin sonlandırılması, tüketicilerin 3 Aralık 2018 tarihinden itibaren başka bir Üye Devlette bulunan bir web sitesinden ürün veya hizmet satın alabilmelerinin önünde bulunan haksız coğrafi engellerin kaldırılması ve çevrimiçi içerik hizmetlerinin 1 Nisan 2018 tarihinden itibaren sınır ötesi taşınabilirliğinin sağlanması üzerine gerçekleşmiştir. Ayrıca, Enerji Birliği ve iklim politikalarının bir parçası olarak, tüketici haklarının enerji pazarları içerisinde güçlendirilmesi ve araçlar için yeni emisyon ve benzin tüketimi testlerinin güçlendirilmesi konusunda ortaya koyduğu teklifler üzerinde de anlaşmaya varılmıştır.

Ancak, olumlu tüm bu gelişmelerin yanı sıra AB'yi bekleyen zorluklar da bulunmaktadır. Özellikle "Dieselgate" skandalı ve bankaların mortgage sözleşmelerinde adil olmayan sözleşme koşulları koymasının AB çapındaki tüketicilerin Tek Pazar'a olan güvenini sarsan bazı gelişmelerden sadece bir kısmını oluşturmaktadır. Bu vakalar, tüketici koruma kurallarının etkin bir şekilde uygulanıp uygulanmadığı ve tüketici zararlarının tazmin edilmesi konularındaki tartışmaları alevlendirmiştir.

*DIESELGATE SKANDALI: ABD Çevre Koruma Ajansı, 2015 yılında Volkswagen'e araçlarının egzoz emisyon değerlerini manipüle ettiği gerekçesiyle dava açmış ve bu dava sonucunda Volkswagen yol açtığı zarara karşılık yaklaşık 25 milyar dolarlık bir ceza ödemek zorunda kalmıştır. Ancak Avrupa'da yaklaşık 8 milyon kusurlu araba satan Volkswagen, AB mahkemelerine ceza ödememiştir.*

Birtakım tüketici koruma kurallarının modernize edilmesi ve uyum düzeyinin güçlendirilmesi ihtiyacı, 2017 yılında Komisyon tarafından sonuçlandırılan tüketici koruma kurallarının geniş çaplı değerlendirmesiyle doğrulanmıştır. Bu değerlendirme, AB tüketici koruma kurallarının Tek Pazar'ın işlemesi konusunda büyük faydalar ortaya koyarak, tüketicilere büyük ölçüde koruma vadettiğini fakat daha etkin bir şekilde uygulanmasının gerekliliğini ortaya koymuştur. Değerlendirme ayrıca AB tüketici mevzuatının iyileştirilebileceği ve güncellenebileceği alanları da tespit etmiştir.

Ocak 2018'de kabul edilen toplu tazminat üzerine hazırlanan Komisyon kararına ilişkin rapor da, 2017 değerlendirmesinin bulgularını desteklemektedir. Rapor, mevcut bireysel tazminat mekanizmalarının, AB'deki çok sayıda tüketiciyi etkileyen "kitlesel zarar durumlarında" yeterli olmadığı sonucuna varmıştır. Bu nedenle de AB, tüketicinin korunması hususunda bir reform yapma kararı almıştır.

### **Tüketiciler İçin Yeni Bir Fırsat (*A New Deal for Consumers*)**

Tüketicinin korunmasına yönelik zorluklar ve sorunlara çözüm olarak Komisyon, tüketicilere ve işletmelere daha adil bir Tek Pazar sağlamak amacıyla Tüketiciler İçin Yeni Bir Fırsat (*A New Deal for Consumers*) adlı girişimi hayata geçirmeyi planlamaktadır. Bu girişimle beraber, kuralların daha iyi uygulanması, tazmin için etkili araçlar oluşturulması ve tüketicilerin haklarını daha iyi bilmesi hedeflenmektedir. Böylece bu yeni mevzuat, tüketici harcamalarının önemi göz önüne alındığında, sürdürülebilir bir ekonomik modelin devam ettirilmesi hususunda Avrupa ekonomisine fayda sağlayacaktır.

"Tüketiciler İçin Yeni Bir Fırsat", mevcut tüketici politikası çerçevesine dayanmakta ve günümüzün değişen pazarlara ve iş uygulamalarına, daha güçlü kamu ve özel uygulama araçlarına ve daha iyi tazmin etme fırsatlarına uygun modern kurallar önererek bunu bir adım daha ileriye taşımaktadır.

Uygulama ile beraber şunlar hedeflenmektedir:

- Mevcut kuralların modernize edilmesi ve tüketici mevzuatındaki boşlukların doldurulması,
- Tüketiciler için daha iyi tazminat fırsatları sağlanması, adil ve güvenli bir Tek Pazar'da kamu idarelerinin işbirliğinin daha çok desteklenmesi ve etkin bir şekilde uygulanması,
- AB dışındaki ortak ülkelerle işbirliğinin artırılması,
- Tek Pazar'da tüketicilerin eşit muamele görmesinin sağlanması ve ulusal yetkili makamların tüketici ürünlerinin "ikili kalitesi" ile ilgili herhangi bir sorunun üstesinden gelmek için yetkilendirildiğinin garanti edilmesi,
- Tüketicilerin haklarını daha iyi tanınması ve özellikle KOBİ'lerin, yükümlülüklerine daha kolay uyum sağlamalarına yardımcı olmak için iletişim ve kapasite geliştirilmesinin artırılması,
- Hızlı gelişen ekonomik ve teknolojik ortamda tüketici politikası için gelecekte meydana gelebilecek zorlukların göz önüne alınması.

## Tüketici Faslıının Güncellenmesi

Komasyon tarafından elde edilen bulgular, mevcut sorunlara cevap vermek için bazı tüketici kurallarının güncellenmesi gerektiğini ortaya koymuştur. Bu hedefin de şu tedbirler aracılığıyla gerçekleştirilmesi planlanmaktadır:

- Tüketiciler için yeni araçlar- bireysel çözümler: Haksız ticari uygulamalar tarafından zarara uğradıkları takdirde tüketiciler, bireysel çözümlere (örneğin mali tazminat) başvurma hakkına sahip olmalıdır. Şu an AB hukuku bu tarz uygulamaların olumsuz etkilerini yok etmeye yönelik net ve yeterli bir mekanizmaya sahip değildir.
- Çevrimiçi pazarlarda tüketiciler için daha fazla şeffaflık: Şu an tüketicilerin birçoğu aslında çevrimiçi pazarda listelenen üçüncü taraf tedarikçilerinden satın alma işlemi yaparken satın aldıkları ürünleri, kullandıkları çevrimiçi pazardan aldıkları ve bu platformlarla sözleşme yaptıkları gibi yanlış bir kanıya sahip. Bu durumda, çevrimiçi bir satın almada gerçekleşebilecek herhangi bir sorundan hangi tarafın sorumlu olduğunun saptanması kolay olmadığından, çözüm bulma olasılığı azalmaktadır. Sunulan teklif, çevrimiçi pazarların tüketicilere sözleşmeye girdikleri tarafın kimliği konusunda açıkça bilgilendirmelerini amaçlamaktadır. Komasyon ayrıca tüm çevrimiçi platformlarının “doğal” arama sonuçlarında yer alan diğer tüccarlar tarafından alınan ödemeleri berraklaştırmayı amaçlamakta ve çevrimiçi pazarlara bünyelerinde buldukları tekliflerin sıralamasını hangi parametrelerin belirlediğini açıklama sorumluluğunu yüklemektedir. Böylece çevrimiçi pazarlarda şeffaflığın artırılması hedeflenmektedir.
- Tüketicileri koruma kapsamını ücretsiz hizmetlere kadar genişletmek: Tüketicilerin korunması konusundaki bir diğer sorun ise, tüketicilerin dijital hizmetleri kullanırken para vermek yerine kişisel bilgilerini verdikleri durumlarda meydana gelmektedir. Bu ücretsiz servislere örnek olarak da, bulut depolama, sosyal medya ve elektronik posta verilebilir. Özellikle son zamanlarda kişisel verilerin ekonomik değerinin ne kadar arttığı göz önüne alınırsa, bu hizmetler aslında ücretsiz sayılmamalıdır. Dolayısıyla, bu hizmetlere ücret ödemeleri veya kişisel verilerini paylaşmaları senaryoları gözetilmeksizin, tüketicilerin sözleşme yaparken sözleşme öncesi bilgi edinme ve 14 günlük bekleme süresi içerisinde sözleşmeyi feshetme hakkına sahip olması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.
- İşletmelerin yüklerini hafifletmek: AB'nin tüketicileri korumasına ilişkin mevzuat, işletmeler için ortalamanın altında uyum maliyetine neden olsa da, bazı alanlarda birtakım hükümlerin gereksiz maliyet oluşturması ve teknolojinin değişmesiyle birlikte işe yaramaz hale gelmiştir. Bu teklifle birlikte AB, özellikle de tüketicilerin iletişim alanındaki yüklerini hafifletmeyi amaçlamaktadır. Böylece tüccarlar tüketicilerle kuracakları iletişim yolunu kendilerine en uygun şekilde seçme esnekliğine sahip olacaktır. Elektronik postalar yerine internet formları veya sohbet pencerelerinin kullanılması buna örnek olarak verilebilir. Komasyon aynı zamanda işletmelere de mesafeli sözleşme ve iş yeri dışında akdedilen sözleşmelerden cayma hakkı tanımaktadır. Böylece tüketici, sipariş ettiği ürünü sadece denemeyip, kullanmış ise sözleşmeyi feshetme hakkını kaybedecektir.

## Tüketiciler için Daha Etkin Tazmin Hakkı

Tüketiciler İçin Yeni Bir Fırsat teklifi, şu yollar aracılığı ile tüketicilerin tazminat almalarını kolaylaştıracaktır:

- **Tüketicilerin “kitlesele zarar durumlarında” zararın telafi edilmesini sağlamak için ihtiyati tedbirlerin potansiyelinin tam anlamıyla kullanılması.** Kitlesele zarar durumlarında tüketicilerin sadece bireysel değil, aynı zamanda toplu tazminat davası açma hakkına sahip olması bu teklifte göze çarpan maddelerden biridir. Özellikle *Dieselpate* skandalının bu hususta çok önemli bir yeri bulunmaktadır. Bunun gibi haksız ticari uygulamalara karşı tüketiciler için çözüm üretirken bir bireyin kendisi gibi zarar gören tüm bireyler adına dava açması yoluyla hayata geçirilmektedir. Tüketiciler İçin Yeni Bir Fırsat teklifi, mevcut yönetmeliğe dayanarak, toplu dava hususunu günümüz şartlarına uyumlaştırmayı öngörmektedir. Bu sistem sayesinde, tüketici örgütleri veya bağımsız kamu organları gibi kar amacı gütmeyen kuruluşlar, kitlesele zarar durumlarında tüketicilerin hakkını gözeterek dava açabilme hakkına sahip olmaktadır.
- **Mevcut tüketici araçlarının güçlendirilmesi- Alternatif Uyuşmazlık Çözümü ve Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümü.** Alternatif Uyuşmazlık Çözümü ve Çevrimiçi Uyuşmazlık Çözümü sayesinde tüketiciler, yurt içindeki ve ülkeler arasındaki tüccarlar ile olan sorunlarını, mahkemeye başvurmaya gerek kalmadan daha basit, hızlı ve adil prosedürler ile çözebilecektir. Komisyon tüccarların yöntemleri kullanmasını teşvik ederek ve ilgili aktörler arasında bir diyalog kurarak, bu çerçeveyi daha etkili kılmak için çalışacak, bu husustaki hedeflerinden biri ise tüketicilerin anlaşmazlıkları çözmek için gerekli araçları bulmalarını ve kullanmalarını kolaylaştırmak olacaktır.
- **Agresif kapıda satış uygulamalarına karşı koruma.** Agresif ve yanıltıcı pazarlama uygulamaları ve ürünlerin satılması veya tanıtılması amacıyla tüketicilerin evlerine yapılan ziyaretler AB mevzuatında yasadışı sayılmaktadır. Her ne kadar bu tür uygulamalar direkt satış sektöründe nadir gerçekleşiyor olsa da, bazı AB üye ülkelerinde özellikle de yaşlılar gibi korunmasız tüketicilere yapılan tanıtım ve satış ziyaretleri halen gerçekleşmektedir. Bu durumda tüketiciler 14 gün içerisinde sözleşmeden çekilme hakkına sahiptir. Tüketiciler İçin Yeni Bir Fırsat teklifi sayesinde üye ülkeler bu sorunları kendi mevzuatları içerisinde çözme imkânına sahip olabilmekte ve ek kurallar getirebilmektedir.

## Adil ve Güvenli bir Dijital Pazar İçinde Kamu Makamları için Etkili Uygulama ve Daha Kapsamlı Bir İşbirliği

Mevcut Komisyonun görev süresi içerisinde, etkin uygulamaların çok önemli bir yeri bulunmaktadır. Özellikle de teknolojik değişikliklerin beraberinde gelen dijital çağa ayak uydurmak amacıyla Tüketici Koruma İşbirliği Tüzüğü'nün revize edilmesi amaçlanmaktadır.

Ulusal yürütme makamlarının AB tüketici mevzuatını belirlenen sınırlar içerisinde tutarlı bir şekilde uygulaması için temel oluşturan bu tüzüğün revize edilmiş hali, üye ülkeler içerisinde 20 Ocak 2020 tarihi itibarı ile uygulamaya koyulacaktır. Bu şekilde, ulusal makamların yetkileri kısıtlanırken, AB sınırları içerisinde veya dışarısında gerçekleşebilecek tüketici mevzuatı ihlallerinin saptanması ve daha iyi bir denetim

sistemi için yeni bir prosedür uygulanacaktır. Bu durumda Komisyon ihlaller dâhilinde Birlik çapında soruşturmalar için koordinasyon oluşturma görevini üstlenecektir.

Komisyonun, kamu yetkililerinin uygulama ve iş birliğini güçlendirmek için şu eylemleri gerçekleştirmesi bekleniyor:

- **Özellikle geniş çapta meydana gelen ihlaller için daha etkili cezalar ortaya koymak.** Günümüzde bir firma tüketici kurallarına aykırı bir eylem gerçekleştirdiği takdirde, kendisine karşı uygulanması planlanan yaptırım bulunduğu ülkenin kanunlarına bağlı olarak değişmekte ve ayrıca bu cezalar genel olarak düşük meblağlardan oluşmaktadır. Bu nedenle de, firmaların yanıltıcı eylemlerde bulunmalarının önünde önemli bir engel kalmamaktadır. Ancak, bu teklifle birlikte ulusal yürütme makamlarının gerçekleştirilen hak ihlallerinin nihai mali yaptırımını AB ortak kriterlerini göz önünde bulundurarak belirlemesi planlanmaktadır. Birçok AB ülkesinde gerçekleşen ihlallerde makamlara, ihlalde bulunan tüccarlara cirolarının %4'ü oranında ceza verme yetkisi de verilecektir.
- **Üye Devletlere yeni Tüketici Koruma İşbirliği Tüzüğü'ne hazırlanmaları için yardımda bulunmak.** Komisyon, 2018 ve 2019 yılları içerisinde Üye Devletlerin ulusal hukuk sistemlerinin yeni düzenlemelere ne kadar uyum sağladığını denetlemeyi ve ulusal makamlara yardım sağlamayı planlamaktadır. Komisyon özellikle:
  - Üye Devletler ile birlikte çalışarak uygulamada yaşanan sorunları ele alıp, gerekirse rehberlik etmektedir. Üye Devletlerin gerekliliklerini listeleyip, gelecekte çalıştay ve inceleme gezisi düzenlemeyi planlamaktadır.
  - Otoriteler ve dış paydaşların verimli bir şekilde işbirliği yapması, birbirileri ile bilgi paylaşması ve birbirlerini uyarmaları için yeni IT araçları geliştirmektedir. Bu IT aracı, tüketici mevzuatının uluslararası çapta ihlal edildiği durumlarda, ulusal yürütme makamlarının bu ihlalleri saptamasını, araştırmasını ve durdurmasını sağlayacaktır.
  - Birlik çapında yaygınlaşmış ihlalleri saptamak ve hızlıca ele almak için piyasa istihbaratı geliştirmektedir. Komisyon, uzun vadede tüketicilere ve adil rekabete zarar veren AB nezdinde perakende pazarı uygulamalarının denetlenmesi amacıyla çalışmalar yapacaktır.
- **Kapasite geliştirmek.** Komisyon, ulusal makamlara kapasite geliştirici etkinlikler yaparken yardımcı olmayı ve bu etkinliklerin özellikle tüketici pazarlarının dijitalleştirilmesi üzerine hazırlanmasını planlamaktadır.
- **Eşgüdümlü yürütmek.** Komisyon ilgili makamlar ile birlikte Dijital Tek Pazar içerisinde adil davranmayı teşvik edecektir. Özellikle haksız uygulamalar ve yasadışı çevrimiçi içerik ile mücadele devam edecektir.

## Gıda harici ürün güvenliği mevzuatını uygulanması

Tüketici sağlığı ve güvenliğinin, çevrimiçi veya çevrimdışı olarak satın alınmış olması fark etmeksizin, tehlikeli ürünlerden korunmasını sağlamak son derece önemlidir. Bu nedenle de Komisyon, Üye Devletlerin ürün güvenliği hususunda daha çok işbirliği yapmasına yardımcı olacaktır. Bunun gerçekleşmesi için aşağıdaki tedbirlerin alınması düşünülmektedir:

- **Hızlı Alarm Sistemi'nin güncellenmesi:** Hızlı Alarm Sistemi pazardan geri çekilen ve/veya Avrupa'nın herhangi bir yerindeki tüketiciden geri alınan (*recalled from customers*) gıda harici ürünlere ilişkin bilgilerin Üye Devletler ve Komisyon arasında yayılmasına yardımcı olmaktadır. Komisyon, tüketicilerin haklarının daha iyi korunması için hâlihazırda mevcut bulunan kılavuz ilkelerin gözden geçirilmesini öngörmektedir.
- **Eşgüdümlü piyasa gözetiminden en iyi şekilde yararlanılması:** Komisyon AB makamlarının bilgi paylaşma ve piyasa gözetimi otoriteleri ağının güçlendirilmesi için ortak eylemlerini desteklemeye devam edecektir. Bu destek, AB çapındaki tehlikeli ürünlerin takip edilmesi ve piyasadan kaldırılmasına yardımcı olacaktır.

### Uluslararası İşbirliği

- **AB dışındaki ortaklarla işbirliğini kuvvetlendirmek için işbirliği anlaşmaları:** Komisyon, ABD ve Kanada gibi kilit yargı organlarına sahip ülkeler (*key jurisdictions*) ile tüketici koruma uygulamasının işbirliği içerisinde yönetilmesi konusunda imzalanan iki ve çok taraflı anlaşmalar üzerinde çalışmayı planlamaktadır. Bu ülkeler arasına gelecekte Çin'in de eklenmesi beklenmektedir.

Bu uluslararası işbirliği, revize edilmiş Tüketicinin Korunmasında İşbirliği Yönetmeliği'nin (*Consumer Protection Cooperation -CPC*) ortaya koyduğu AB kamu icra makamlarının koordinasyonu için daha güçlü bir çerçeve oluşturularak kolaylaştırılacaktır ki, bunun üçüncü ülkelerle işbirliği anlaşması yapmak için bir temel oluşturabileceği düşünülmektedir. Bu tarz anlaşmaların makamlar arası karşılıklı yardım mekanizması, internet sitelerinin dünya çapında dolandırıcılık yapmasının önüne geçmek için dijital ekonomiye uyarlanmış işbirliği araçları, küresel bazda işletmeler tarafından tüketicilere karşı gerçekleştirilen büyük çaplı ihlallerin ele alınması için yeni bir "tek durak noktası" ve daha etkili gözetim sistemi ortaya koyabileceği düşünülmektedir.

- **Ürün Güvenliği:** Ürün tedarik zincirleri küresel olarak konumlandığından, tüketiciler istedikleri ürünleri AB dışındaki ülkelere de çevrimiçi olarak kolayca satın alabilmektedir. Bu durum, AB vatandaşlarının korunmasında uluslararası işbirliğinin önemi çok daha fazla öne çıkmaktadır. AB Üye Devletlerinin pazar gözetimlerinin etkisinin azami olması için, hem üretici ülkeler hem de pazarında benzer ürünler bulunduran ülkeler ile ürün güvenliği konusunda işbirliği çok büyük bir önem taşımaktadır.

Bu nedenle Komisyon, Çin ile işbirliğini daha da ilerletecek ve imalatçıları AB ürün güvenliği gerekliliklerine yönelik bilinçlendirecektir. Komisyon ayrıca çevrimiçi satılan ürünlerin güvenliğini küresel olarak geliştirecek uluslararası girişimleri de destekleyecektir.

Son olarak da, Komisyon gelecekte imzalanacak iki veya çok taraflı ticari müzakerelerde etkin tüketici korumasını teşvik etmeye devam edecektir. Bunun için, ticari anlaşmalarda spesifik üretici güvenliği işbirliği kurallarını yürürlüğe



koyacaktır. Üretici ülkeler başta olmak üzere, gerekli yerlerde tehlikeli ürünler hakkında bilgi alışverişi devreye sokulacaktır.

### **Tüketici Politikasının Gelecek Zorluklara Hazırlanması**

AB yürürlüğe koyacağı bu yeni paketle bugünkü sorunları ele almayı planlansa da, özellikle teknolojide ve dünyada gerçekleşen değişimler ile beraber tüketiciyi koruma mevzuatının da bu değişimlere uyum sağlaması ve kendini bu yeni değişikliklere göre geliştirmesi gerekecektir. Bu konuyla ilgili olarak Komisyon, ortaya çıkan sorunları saptamak için tüketici pazarlarını denetlemeye ve politikalarını oluştururken başvurmak için davranışsal öngörüler geliştirmeye devam edecektir. Bunun içinde, aşağıdaki alanları takip edecektir:

**Yapay Zekâ:** Yapay zekâ teknolojileri tüketicilere sayısız fırsatlar yaratırken, aynı zamanda sahip olduğu karmaşık yapı ve potansiyel şeffaflık sorunları, kullanıcıların ürettikleri veri üzerinde kontrolü olmaması ve ayrımcılık, önyargı, güvenlik ve hasara karşı yükümlülük gibi hususlarda sorunlar da oluşturma potansiyelini taşımaktadır. Bu nedenle Komisyon, bu teknolojiyi daha şeffaf hale getirmenin en iyi yollarını saptamak için daha fazla çalışma yapmayı planlamaktadır. Ayrıca tüketicilerin güvenlerini geliştirmek için, yapay zekâ temelli uygulamaların şeffaflık ve kavrayış seviyesini yükselmeyi amaçlayan ulusal ve AB nezdindeki tüketici organizasyonlarını destekleyecektir.

**Nesnelerin İnterneti:** AB'de 2020 yılına kadar en az 6 milyar, dünya çapında ise 25 milyar internete bağlı ürün olacağı tahmin edilmektedir. Bu nedenle de, bu ürünlerin ve teknolojilerin tüketicileri için güvenli olup olmadığının analiz edilmesi ihtiyacı doğacaktır. Komisyon, bu yeni teknoloji ile gelen yeni zorlukların ışığında ürün güvenliğine ilişkin mevcut yasal çerçevenin amacına hizmet edip etmediği ve herhangi bir boşluk olup olmadığını inceleyecektir. Bu durumda Komisyon, siber güvenlik ve ürün güvenliği arasındaki bağı daha da inceleyecek ve ürün güvenliğini iyileştirebilecek araçlar saptayacaktır. Komisyon kurduğu uzman grup ile ayrıca yapay zekâ, gelişmiş robotik, nesnelerin interneti ve siber güvenlik konuları da dâhil olmak üzere, çeşitli yeni teknolojilerin gelişmesi üzerine mevcut yükümlülük şemalarının yükselen piyasaya uyum sağlayıp sağlamadığını değerlendirecektir.

**Mobil e-ticaret:** Komisyon, çevrimiçi kullanılan pazarlama ve ifşa uygulamalarının tüketiciler üzerindeki etkisine odaklanan bir davranışsal çalışma başlatacaktır. Bu çalışma, perakende finansal hizmetlere, özellikle de bu hizmetlerin mobil cihazlarla nasıl pazarlandıklarına ve satılabileceğine odaklanacaktır.

**Sürdürülebilir Tüketim:** Dünya çapında artan tüketim eğilimleri her geçen gün doğa üzerinde daha da fazla tahribat oluşturmaktadır. Bu nedenle de, tüketicileri sürdürülebilir tüketime teşvik etmek için, sürdürülebilir ürün ve hizmetler sunmak büyük bir önem taşımaktadır. Tüketicilerin sürdürülebilir ürün almaya eğilimleri de her geçen gün artmakta olduğundan, tüketicilerin satın alacakları ürünler hakkında bilinçli olma ve çevre dostu ürünlere kolay erişime sahip olma hususlarında güçlendirmek de önem kazanıyor. Bu nedenle, tüketicileri satın aldıkları ürün hakkında AB eko-etiketi (*EU Ecolabel*) gibi etiketleme araçlarıyla bilgilendirmek amaçlanmaktadır.

Yanlış ve haksız uygulamalara karşı bireysel tazminat için daha iyi fırsatları beraberinde getirerek, asılsız çevresel iddiaları veya planlı eskimeye ilişkin uygulamaları (*planned obsolescence practices*) engelleyebilecek olması ve böylece AB Döngüsel Ekonomisi Eylem Planı'nın içerdiği eylemleri yerine getirdiği göz önünde bulundurulduğunda, “Tüketiciler İçin Yeni Bir Fırsat”ın, çevreye büyük fayda sağlaması beklenmektedir.

Sonuç olarak Komisyon, Mayıs 2019'da AP seçimlerinden önce mevzuat değişikliklerini kabul etmek için AP ve Üye Devletlere bir sonraki yıl boyunca birlikte çalışma çağrısında bulundu. Tüm paydaşların, tüketici endişelerini en iyi şekilde nasıl ele alacağı ve gelecekteki zorluklara nasıl bakacağı konusununkamuoyunda tartışılması için daha geniş bir sorumluluk gerekmektedir. Gelecek yıl boyunca Komisyon, bu kamusal tartışmaları teşvik etmek için Üye Devletler ve tüm paydaşlarla birlikte çalışmayı planlamaktadır.