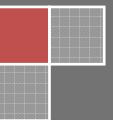


# İK V DEĞERLENDİRME NOTU

AB'YE "YÜZDE 99" UYUMLUYUZ;  
PEKİ TÜKETİCİ ve TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİ  
DURUMU NASIL YORUMLUYOR?

**İlge Kıvılcım**  
**İK V Uzmanı**

**İKTİSADİ KALKINMA VAKFI**



## AB'YE "YÜZDE 99" UYUMLUYUZ;

### PEKİ TÜKETİCİ VE TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİ DURUMU NASIL YORUMLUYOR?

Türkiye'nin AB üyeliğinin en önemli getirilerinden biri olan tüketicinin korunması alanında yapılan çalışmalar, 1,5 senedir yürürlükte olan 6502 sayılı yeni Tüketici Kanunu ile gündemde. Türkiye'de tüketici hakları konusunda AB'ye mevzuat uyumunda önemli bir eksiklik göze çarpmazken, yeni mevzuat çalışmalarının uygulanmasında artıların ve eksilerin değerlendirilmesi ise AB'ye uyum süreci dikkate alındığında önemli bir beklenti.

Bu çerçevede Mayıs 2014 tarihi itibarıyla yürürlüğe giren ve AB ile üyelik müzakerelerinde 28'inci başlık Tüketicinin ve Sağlığın Korunması kapsamındaki kilit yasalardan biri olan **6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun**'un AB ile uyumunun yanı sıra Türkiye'deki tüketicilere yansımalarının ele alınmasını öncelikli bir konu. Burada sorulması gereken en önemli soru ise mevcut süreçte *Türkiye'de tüketici ve tüketici örgütleri yeni kanunun AB ekseninde tüketiciye yansımalarını nasıl yorumluyor?*

#### Genel Tespitler

- Türkiye'deki tüketici haklarına yönelik mevzuat düzenlemeleri, AB'ye katılım müzakereleriyle beraber hız kazanmıştır.
- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, AB'ye uyum sürecinde tüketici haklarına ilişkin **kilit mevzuat** olup, **birden fazla AB Yönergesi'ne uyumu** içeriyor.
- **Mevcut kanunun yüzde 99 oranında AB'ye uyumlu** olduğu belirtiliyor. Ancak, kanunun Türkiye'de uygulanabilirliği konusunda endişeler de hâkim.
- Ekonomik ve mali kriz sonrası tüketici politikası, AB'nin yeni planlarında hızla önem kazanan politika alanlarından biri.
- Nitekim, AB'nin gündeminde **Dijital Tek Pazar Stratejisi** ve **Enerji Birliği Stratejisi** gibi uzun vadeli planların tam olarak uygulanması için **tüketicinin rolüne** işaret edilirken, **Türkiye'deki mevcut düzenlemelerin, bu planlara entegre olma ihtiyacı** da giderek artıyor.
- Ancak Türkiye'de **Tüketici Konsey Kararları, Kanun'un yürürlüğe girmesinden bu yana tüketici ve tüketici örgütlerince dile getirilen uygulama eksikliklerinin aynası niteliğinde.**

## AB Bakış Açısı Olarak Tüketici Politikası

Tüketici hareketi olarak bakıldığında, AB’de ilk adımın 1947 yılında Danimarka Tüketiciler Konseyi adı altında kurulun özel bir kuruluş ile başladığı görülüyor. Bu hareket 1950’lilerden sonra giderek diğer ülkelere de yayılmış ve o dönemlerde ulusal boyutta ilerleyen tüketicinin korunmasına yönelik çalışmaların, hızlı bir şekilde Birlik politikası oluşturacak şekilde evrildiği görülüyor.

1975 yılında hazırlanan AB’nin Tüketici Programı ve ardından 14 Nisan 1975 tarihinde o dönemki adıyla AET’nin Tüketicinin Korunması ve Bilgilendirilmesi Politikası Ön Programı hakkında Konsey İlke Kararı<sup>1</sup> ile tüketici haklarına yönelik ortak ilkeler benimsenmekte. AB Tüketici Politikası’nın temel çerçevesini oluşturan bu ilkeler şu şekilde:

- Tüketicinin güvenliğinin ve sağlığının korunması,
- Tüketicinin zararlarının tazmin edilmesi,
- Tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması,
- Tüketicinin örgütlenme ve temsil edilme hakkı,
- Tüketicinin eğitim hakkı.

2008 yılında yaşanan **ekonomik ve mali kriz** ise AB’de pek çok politika alanında revizyon sürecinin yaşanmasına neden oldu. Bu bağlamda, “güvence altında olan”, “bilinçli” ve “hakları korunan” tüketiciler, AB’de ekonomik evrimin ana unsuru olarak tanımlanmakta. AB’nin mevcut temel mesajında, tüketici seçimleri aynı zamanda AB’nin ekonomik büyümesini, yenilikçi yaklaşımını ve verimliliğin artırılması konularını doğrudan etkilemekte. **Tüketici harcamalarının AB’nin GSYİH’nın yüzde 57’sini** oluşturduğu düşünüldüğünde, özellikle tüketicilerin, AB’nin İç Pazarı’nın işleminde büyük rol oynadığını belirtmek gerekir.

AB Tüketici Politikası’nın en önemli rolü, tüketicinin en iyi, en kaliteli, en güvenilir ve tüketicinin ekonomik çıkarını dikkate alan ürün ve hizmet temini için tüm fırsatları tüketiciye sunmak olarak özetleniyor. AB Tüketici Politikası’nın aynı zamanda tek başına yeterli olmayacağı kesin iken, AB’nin diğer politika alanlarıyla etkileşimi, üye ülkelerin ortak uygulamaları ve AB vatandaşlarının seçimleriyle bir bütünü yansıtmaktadır.

**Uyum - Ortak Politika Alanı - Birlikte Karar Alma - Başarı /Etkin Rol**

<sup>1</sup>Avrupa Komisyonu, “Council Resolution of 14 April 1975 on a preliminary programme of the European Economic Community for a consumer protection and information policy”, No C 92/1.

## Birey Merkezli Ancak “Pazara Yönelik Bilinçli” Tüketici

AB’de hemen hemen her politika alanında bireyin merkeze alındığı bir sistem hâkim. Konuya ilişkin Avrupa Komisyonu’nun daha da belirgin mesajında, **AB’nin İç Pazarı hakkında bilinçli tüketicilerin güçlendirilmesi** esas. AB’de her vatandaşın yaşam kalitesinin artırılmasına, her türlü güvenliğinin sağlanmasına yönelik hazırlanan planların büyük bir bölümü tüketici politikası altında toplanmakta. AB politikalarının işlevselliği ise üye ülkeler arasındaki uyumun sağlanmasıyla başlamakta.

### AB’de Tüketici Haklarını Nasıl Koruyor?

AB genelinde tüketicinin haklarını savunduğu ve her türlü şikâyetini **hiçbir aracı kurum veya avukata gerek kalmadan** başvurabildiği kurumlar bulunmakta. Ayrıca tüketici sorunlarının ele alındığı Birlik içinde büyük platformlar mevcut. Bu alanda faaliyet gösteren iki önemli kurum;

- **Avrupa Tüketici Merkezleri** (Komisyon ve tüketici arasındaki bilgi ağı) ve
- **Avrupa Tüketici Danışma Grubu’dur.**

Söz konusu kurumlar, tüketici lehine oluşturulan kurallar doğrultusunda ulusal boyutta ve Birlik içinde AB Tüketici Politikası’nın ve İç Pazar’ın yönünü çizmekte. **Avrupa Tüketici Merkezleri**, tüketicilerden ve tüketici örgütlerinden kendilerine yöneltilen yazılı veya sözlü soruları yanıtlamakla yükümlü. Merkezler tüketicileri aynı zamanda İç Pazar’ın tüm getirilerinden haberdar olmalarını ve bunlardan faydalanmalarını sağlamakta. Avrupa Tüketici Merkezleri’nin önemli bir diğer görevi ise tüketicilerden gelen şikâyetlerin ve önerilerin Avrupa Komisyonu’na iletilmesini sağlamak. Bu çerçevede merkezler bir nevi Komisyon ve tüketici arasında bilgi ağı oluşturuyor.

2003 yılında kurulan **Avrupa Tüketici Danışma Grubu** ise tüketici merkezlerinin ulusal boyutta gündeme getirdiği sorunların ve önerilerin tartışmasını sağlayan genel bir platform niteliğinde. Topluluk konuları hakkında görüş bildirebilen grup, Komisyon’a tavsiye verebilmekte.

### AB’de tüketici sorunlarının çözümü için;

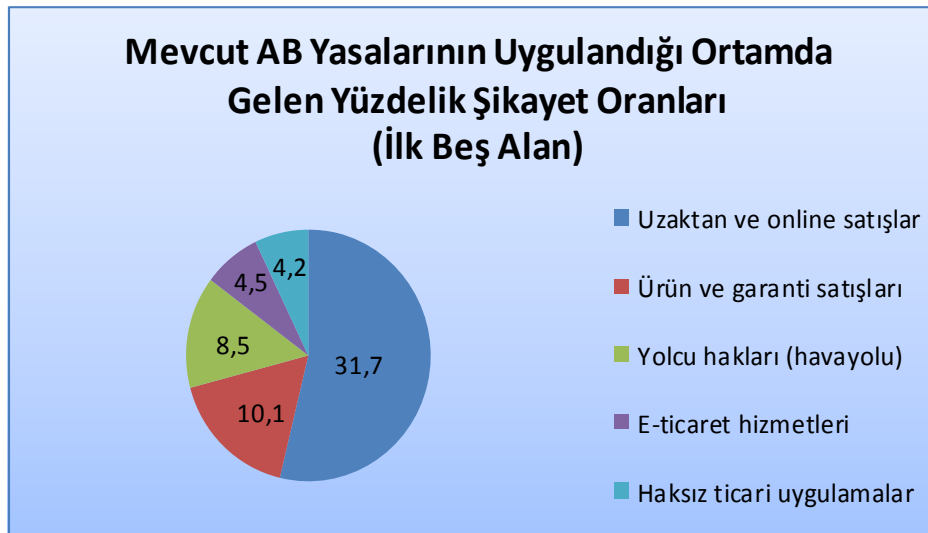
- **İlk olarak** tüketiciler yerel tüketici örgütlerine başvurmaları esastır.
- Sınır ötesi durumlarda yaşanan şikâyet ve sorunlarda tüketiciler Avrupa Tüketici Merkezleri’ne başvurmaktadır.
- Avrupa Tüketici Merkezleri durumun çok ciddi olması durumunda ise direk üretici veya satıcıyla iletişime geçebilmektedir.

- Tüketicinin mahkemeye gitme hakkı da bulunup, bu yol en son tercih edilendir. Bu durumlar genellikle yukarıda belirtilen dostane çözüm yollarının bulunamaması halinde gelişmektedir. Mahkemelere herhangi bir üye ülkeden başvurulabilir. Kararlar tüm üye ülkelerde geçerlidir.
- Tüketiciler ayrıca Avrupa Komisyonu'na başvurma hakkına sahiptir. Ulusal mercilerden istenen açıklama yeterli bulunmaz ise bir üst mahkeme olan Adalet Divanı devreye girebilmektedir.

### AB'li Tüketici Ne Düşünüyor?

Avrupa Tüketici Merkezleri Ağı 10'uncu Yıl Özel Raporu'na göre, AB'de tüketicilerin büyük bir çoğunluğu internet üzerinden alışverişlerde sorun yaşıyor. 2014 yılında şikâyetlerin yüzde 20'si sadece internet alışverişleri üzerine. 2012 yılında tüketicilerin yüzde 79'u internet tabanlı müzik uygulamaları ve yüzde 60'ı video oyunları kullanmıştır.

2005-2015 yılları arasında 20.000'den fazla haksız ticari uygulamanın çözümü için çalışılmıştır. 2004 yılında yüzde 20,4 oranında olan kişisel internet siparişleri 2014 yılında yüzde 50,2'ye ulaşmıştır. Diğer üye ülkelerden yapılan siparişlerde 2008 yılına ait oran yüzde 6,3 iken 2014 yılında bu oran yüzde 14,6'ya yükselmiştir. 2005 yılında şikâyet sayısı 22.549 iken 2014 yılında 37.609'a yükselmiştir.



2005-2014 yılları arasında Avrupa Tüketici Merkezleri'ne 650.000 adet başvuru gelmiş; 300.000'den fazla sorun tüketiciye yardım sağlanmış; 37.000'den fazla şikâyet çözüme kavuşmuştur.

2014 yılında en fazla şikâyet edilen alanlar yüzde 31,4 ile mesafeli ve *online* satışlar, yüzde 10,1 ile garanti satışları, yüzde 8,5 ile havayolu yolcu hakları, yüzde 4,5 ile e-ticaret hizmeti ve yüzde 4,2 ile haksız ticari uygulamalar olmuştur. Şikâyet nedenlerinde ise ürün teslimi

yapılmadığına yönelik çıkan oran yüzde 15,2, ürünün ayıplı olmasına bağlı olarak çıkan oran yüzde 11,5, sözleşmede yer alan ifadelerden ötürü çıkan oran yüzde 10 ve siparişe uygun olmayan ürün teslimi nedeniyle çıkan oran yüzde 9,4 olarak tespit edilmiştir. 10 yıl içinde AB pazarından 16.000'in üzerinde tehlikeli ürün yasaklanmıştır.

## 6502 Kanunla AB'ye "YÜZDE 99"<sup>2</sup> Uyumluyuz

19 Aralık 2007 yılında müzakerelere açılan Tüketicinin ve Sağlığın Korunması başlığında sekiz sene içinde önemli ilerlemeler kaydedilmiştir. AB'nin en somut kazanımlarından biri olan tüketicinin korunması konusunda, Türkiye'de hiç şüphesiz artıları olan bir süreç yaşanmaktadır. Mevcut süreçte AB Yönergelerine eş zamanlı hazırlanan 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, AB müktesebatına uyum konusunda kilit mevzuatlardan biri.

Aşağıda yer alan AB'ye uyum tablosu aslında yeni kanunun birden fazla AB Yönergesi'ne uyum çalışmasını içerdiğini gösteriyor.

### 6502 Sayılı Kanun Kapsamında Türkiye'nin AB Mevzuatına Uyum Tablosu

Uyumlaştırılmış AB Mevzuatı	Türk Mevzuatı (6502 sayılı Kanun ile)
Paket Gezi, Paket Tatil ve Paket Turlara ilişkin 90/314/AET sayılı Konsey Yönergesi	<b>Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği</b> , 14 Ocak 2015 tarihli 29236 sayılı Resmi Gazete
Sözleşmelerdeki Haksız Şartlara ilişkin 93/13/AET sayılı Konsey Yönergesi	<b>Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik</b> , 17 Haziran 2014 tarihli 29033 sayılı Resmi Gazete
Tüketicilere Sunulan Malların Fiyatlarının Belirtilmesi Konusunda Tüketicilerin Korunmasına ilişkin 98/6/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi	<b>Fiyat Etiketleri Yönetmeliği</b> , 28 Haziran 2014 tarihli 29044 sayılı Resmi Gazete
Tüketici Malları Satım Sözleşmeleri ve İlgili Garantilerin Bazı Yönleri Hakkında 1999/44/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi	<b>Garanti Belgesi Yönetmeliği</b> , 13 Haziran 2014 tarihli 29029 sayılı Resmi Gazete
Aldatıcı ve Karşılaştırmalı Reklamlara ilişkin 2006/114/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi	<b>Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği</b> , 10 Ocak 2015 tarihli 29232 sayılı Resmi Gazete

<sup>2</sup> İKV ve Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Derneği ile işbirliğinde 6 Ekim 2015 tarihinde gerçekleştirilen "AB Ekseninde Yeni Tüketici Kanunu" başlıklı seminer kapsamında, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Daire Başkanı Fatma Çağlar tarafından açıklanan bilgidir.

Haksız Ticari Uygulamalara İlişkin  
90/314/EEC sayılı Yönerge

İç Pazarda İşletmeden Tüketicilere Yönelik  
Ticari Uygulamalara İlişkin 2005/29/AT  
sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi  
Yönergesi

Yanılıcı Reklamlara İlişkin 84/450/AET  
sayılı Konsey Yönergesi

Tüketici Kredisi Sözleşmeleri ile ilgili  
2008/48/AT sayılı Avrupa Parlamentosu  
ve Konseyi Yönergesi

**Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği**, 22  
Mayıs 2015 tarihli 29363 sayılı Resmi Gazete

Tüketici Haklarına İlişkin 2011/83/EC

**Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği**, 27 Kasım  
2014 tarihli 29188 sayılı Resmi Gazete

Tüketicilere Yönelik Finansal Hizmetlerin  
Mesafeli Sunumuna İlişkin ve  
90/619/AET, 97/7/ AT ve 98/27/AT sayılı  
Yönergeleri Değiştiren 2002/65/AT sayılı  
Avrupa Parlamentosu ve Konseyi  
Yönergesi

Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü,  
Yeniden Satım ve Değişim  
Sözleşmelerinin Belli Yönleri Açısından  
Tüketicinin Korunması Hakkında  
2008/122/AT sayılı Avrupa Parlamentosu  
ve Konseyi Yönergesi

**Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti  
Sözleşmeleri Yönetmeliği**, 10 Ocak 2015 tarihli  
29232 sayılı Resmi Gazete

**Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği**, 14 Ocak  
2015 tarihli 29236 sayılı Resmi Gazete

Konut Amaçlı Taşınmazlara İlişkin Tüketici  
Kredisi Sözleşmeleri Hakkında  
2014/17/EC sayılı Yönerge

**Konut Finansmanı Sözleşmeler Yönetmeliği**,  
28 Mayıs 2015 tarihli 29369 sayılı Resmi  
Gazete

Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının  
Korunması İçin İhtiyati Tedbirler  
Hakkında 2009/22/AT Avrupa  
Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi,

**Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, 27  
Kasım 2014 tarihli 29188 sayılı Resmi Gazete

Alternatif Uyuşmazlık Çözümüne İlişkin  
2013/11/EC Sayılı Yönerge

Tüketicinin Korunması Mevzuatını  
Uygulamadan Sorumlu Ulusal Otoriteler  
Arasında İşbirliğine İlişkin 2006/2004  
sayılı Tüzük

Tüketici Uyuşmazlıklarının Online  
Çözümüne İlişkin 524/2013 sayılı Tüzük



**6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un ilgili maddeleri ve 84'üncü Maddesi uyarınca Türkiye'de şu Yönetmelikler çıkarıldı:**

- **Reklam Kurulu Yönetmeliği**, 3 Temmuz 2014 tarihli 29049 sayılı Resmi Gazete,
- **Tüketici Konseyi Yönetmeliği**, 5 Temmuz 2014 tarihli 29051 sayılı Resmi Gazete,
- **Garanti Belgesi Yönetmeliği**, 13 Haziran 2014 tarihli 29029 sayılı Resmi Gazete,
- **Tüketici Hakem Heyeti Raportörlüğü Yönetmeliği**, 27 Kasım 2014 tarihli 29188 sayılı Resmi Gazete,
- **Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği**, 13 Haziran 2014 tarihli 29029 sayılı Resmi Gazete,
- **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği**, 27 Kasım 2014 tarihli 29188 sayılı Resmi Gazete,
- **Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik**, 27 Kasım 2014 tarihli 29188 sayılı Resmi Gazete,
- **Tanıtma ve Kullanım Kılavuzu Yönetmeliği**, 13 Haziran 2014 tarihli 29029 sayılı Resmi Gazete,
- **Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği**, 27 Kasım 2014 tarihli 29188 sayılı Resmi Gazete,
- **Reklam Konseyi Yönetmeliği**, 24 Aralık 2014 tarihli 29215 sayılı Resmi Gazete,
- **Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik**, 17 Haziran 2014 tarihli 29033 sayılı Resmi Gazete,
- **Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği**, 10 Ocak 2015 tarihli 29232 sayılı Resmi Gazete,
- **Sürelili Yayın Kuruluşlarınca Düzenlenen Promosyon Uygulamalarına İlişkin Yönetmelik**, 18 Haziran 2014 tarihli 29034 sayılı Resmi Gazete,
- **Tüketici Ödülleri Yönetmeliği**, 27 Haziran 2014 tarihli 29043 sayılı Resmi Gazete,
- **İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmelere Yönetmeliği**, 14 Ocak 2015 tarihli 29236 sayılı Resmi Gazete,
- **Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği**, 14 Ocak 2015 tarihli 29236 sayılı Resmi Gazete,
- **Fiyat Etiketleri Yönetmeliği**, 28 Haziran 2014 tarihli 29044 sayılı Resmi Gazete,
- **Devre Tatil ve Uzun Sürelili Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliği**, 10 Ocak 2015 tarihli 29232 sayılı Resmi Gazete,
- **Taksitle Satış Sözleşmeleri Hakkında Yönetmelik**, 10 Ocak 2015 tarihli 29232 sayılı Resmi Gazete,
- **Abonelik Sözleşmeleri Yönetmeliği**, 24 Ocak 2015 tarihli 29246 sayılı Resmi Gazete,
- **Finansal Hizmetlere İlişkin Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği**, 31 Ocak 2015 tarihli 29253 sayılı Resmi Gazete,
- **Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği**, 22 Mayıs 2015 tarihli 29363 sayılı Resmi Gazete,
- **Konut Finansmanı Sözleşmeler Yönetmeliği**, 28 Mayıs 2015 tarihli 29369 sayılı Resmi Gazete,



- **Finansal Tüketicilerden Alınacak Ücretlere İlişkin Usul ve Esaslar Hakkında Yönetmelik**, 3 Ekim 2014 tarihli 29138 sayılı Resmi Gazete,
- **Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Piyasa Gözetimi ve Denetimi Yönetmeliği**, 12 Haziran 2014 tarihli 29028 sayılı Resmi Gazete,
- **Bina Tamamlama Sigortası Genel Şartları**, 16 Mart 2015.

## Türkiye’de Tüketici Konsey Kararları Eksikliklerin Aynası

Türkiye’de tüketici haklarının tartışma merkezi halinde faaliyet gösteren Tüketici Konseyleri’nin, **yeni kanunun yürürlüğe girmeden önceki** Mayıs 2014 kararlarında en fazla şu gündem maddeleri göze çarpıyor:

- 6502 sayılı Kanunda geçen **muğlak ifadelerin tüketici lehine yorumlanacağı şeklinde yasa çıkarılması**,
- **Tüketici örgütlerine ücretsiz laboratuvar imkânının tanınması**,
- Biyogüvenlik yasasının değiştirilmesi,
- Hazır gıda reklamlarında çocukların yer almasının yasaklanması,
- **Kişisel bilgilerin korunması** için yasal düzenlemelerin yapılması,
- Baz istasyonlarının yerleşim yerlerinde kurulmaması ve kurulu olanların kaldırılması,
- **İlköğretimde tüketici hakları dersi okutulması**,
- **Aldatıcı ve yanıltıcı reklamlara yönelik para cezalarının artırılması**,
- 6502 sayılı Kanununda değişiklik yapılmasına,
- **İstismarı önlemek için kredi kartına taksit sınırlandırması uygulamasının kaldırılması**,
- **Kredi kartı üyelik ücretinin tüketicilerden hiçbir şekilde alınmaması**,
- Kredi kartı tahsis edilirken evli olanlarda eşin onayının alınması,
- **BDDK’da tüketicinin temsil edilmesi**,
- Tüketici Mahkemelerinde duruşma aralıklarını azaltmaya yönelik önlemler alınması.

Tartışılan konularda yeni tüketici kanunu önemli konuların AB ekseninde çözüme kavuşmasına vesile olduğu söylenebilir. Ancak uygulamadaki sorunların devam ettiği de görülüyor. Nitekim, **kanun yürürlüğe girdikten sonra** yapılan (yani 25 Mayıs 2015 tarihli Tüketici Konsey Kararlarındaki durum) değişiklikler irdelendiğinde:

Tüketicinin finansal konularda bilgilendirilmesi ve korunmasına yönelik;

- Tüketici örgütleri tarafından toplanacak belli sayıda numunenin, kamu laboratuvarlarında ücretsiz yapılabilmesini sağlayan yasal düzenlemelerin yapılması,

- **Kredi kartına taksit sınırlandırması nedeniyle tüketicilerin alışverişlerinde kredi çekmeye yönlendirildiği**, bazı sektörlerde bu uygulamanın kötüye kullanıldığı bu konudaki düzenlemenin gözden geçirilmesinin faydalı olacağı,
- **BDDK tarafından (BTK'nın yaptığı gibi) tüketici şikâyet sisteminin internet üzerinden kurularak hayata geçirilmesi gerektiği**,
- **BDDK yönetiminde bir tüketici örgütü temsilcisinin bulunması gerektiği**,
- **Tüketici Hakem Heyeti kararlarına Bankalar tarafından uyulmadığı**,
- **Dosya masrafı ve kart aidatı ücret iadesi konusunda aracı firmalara ilişkin BDDK denetiminin artırılması gerektiği**,
- **Ücretsiz kredi kartının tüketicilerin taleplerine karşın düzenlenerek verilmediği** bu konuda bankalara yaptırım uygulanmasının gerektiği,
- **Finansal işlemlerde tüketicilerin bilgi edinme hak talebinin** kullanılmadığı bu konudaki denetimlere ağırlık verilmesinin yerinde olacağı,
- **Tüketici Hakem Heyetine yapılan tüm başvuruların büyük bir bölümünün kredi masraflarının iadesine yönelik olması nedeniyle yaşanan tıkanıklığın yasal düzenleme yapılarak çözümlenmesi gerektiği**,

Tüketici örgütlerinin güçlendirilmesine yönelik;

- AB uyum yasalarına uyulması ve desteklenmesi,
- Anayasanın eşitlik ilkesi gereği **derneklere eşit davranılması, tüketicilerin eğitilmesi ve örgütlenmesi**,
- **Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 10. Maddesinin adil olmadığı**, uluslararası normlara göre hakem heyeti atamalarının yapılması,
- **Genel bütçeden derneklere pay ayrılması** ve mekân tahsis edilmesi,
- Tüketici derneklerinde çalıştırılan personelin **sosyal güvencesinin devlet tarafından** karşılanması ve **Bakanlıkça dernekler arasında iletişim ağı kurulması**,
- Tüketici örgütlerinin devlet bütçesinden desteklenmesi ve denetlenmesi, faaliyetlerin tüzük içinde olması ve üye sayısı çok olan derneğin temsil edilmesi gerektiği,
- Derneklere mekân gösterilmesi, kurumsallaşması, alınan kararların Bakanlıkça uygulanmasının ve katılımcılığın sağlanması,
- Tüketici örgütlerinin Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun çerçevesindeki çalışma masraflarının devlet tarafından karşılanması,
- En az 5 yıl süreyle çalışmalarına devam eden tüketici derneklerine, üye sayısı ve aktiviteleri dikkate alınarak **temsiliyet görevi verilmesi gerektiği** vurgulanıyor.

## Mevcut Sorunlar

Görüldüğü üzere, tüketici örgütlerinin güçlendirilmesi ve tüketicinin özellikle finansal işlemlerde önceden bilgilendirilmesi ihtiyacı 1,5 senedir yürürlükte olan yeni Kanunun en temel sıkıntıları olarak ortaya çıkıyor. Bu konu, tüketici örgütlerine gelen şikâyetlerin temelini de oluşturmaktadır. Nitekim kredi kartları, GSM operatörleri, bankaların tüketicilerden aldığı işlem masrafları ve tüketici örgütlerinin kanun içinde temsil edilmediği, tüketici örgütlerince dile getirilen en temel eksiklikler. Avrupa Komisyonu'nun Türkiye İlerleme Raporundaki bazı eleştiriler de bu başlıklara paralel bir durumu sergiliyor. Özellikle Türkiye'de daha fazla tüketici örgütlenmesine olan ihtiyaç, Avrupa Komisyonu'nun en belirgin eleştirisi.