

56

Eylül 2012

İKV DEĞERLENDİRME NOTU

AB UYUM SÜRECİ: YENİ TÜKETİCİ KANUNU –
TASARI TASLAĞI

İlge Kıvılcım

İKTİSADİ KALKINMA VAKFI



Genel Bakış

Bilindiği gibi, üzerinde uzun süredir çalışılan 'Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı Taslağı'nın tamamlandığı, 13 Ağustos 2012 tarihinde T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından basın duyurusu ile bildirilmiştir.

Avrupa Birliği (AB)-Türkiye ilişkilerinde yaşanan dönemsel iniş ve çıkışların dışında, pek çok konuda katılım müzakereleri çalışmalarının devam ettiğini görüyoruz. Nitekim, AB politika alanlarının en yoğun olduğu ve Türkiye ile herhangi bir açılış kriteri olmaksızın 19 Aralık 2007 yılında müzakerelere açılan 'Tüketicinin ve Sağlığının Korunması' faslında, kapanış kriterlerinden biri olan AB mevzuatına tam uyum için, 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun üzerinde bugüne kadar pek çok düzenleme yapılmıştır. Ancak düzeltilmesine ihtiyaç duyulan konuların çeşitli olması ve tüketicilerden gelen şikayetlerin her geçen gün artması ile mevcut Kanun'daki çoğu maddede değişiklik yapılması gündeme gelmiştir. Bu durumda, Bakanlık her maddenin değiştirilmesi yerine yeni bir Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun için gerekli olan kanun tasarısı taslağını hazırlamayı uygun bulmuştur. Tüketici hakları konusunda önemli değişikliklere işaret eden söz konusu taslak üzerindeki görüşler şekillenmeye başlarken, taslağın tüketici hakları lehine neler getireceğini ve Türkiye'nin ilgili fasıldaki AB mevzuat uyum çalışmalarına paralel olup olmadığını belirtmenin faydalı olacağını düşünüyoruz.

Kanun Neler Getirecek?

Öncelikle belirtilmelidir ki, tamamlanan Kanun Tasarı Taslağı'nın genel bilgisi, Bakanlık tarafından kamuoyu ile paylaşılmasının ardından, bir ay süreliğine ilgili kurum ve kuruluşların görüşüne sunulmuştur. Bir sonraki aşama olarak, öngörülebilecek tavsiye ve değişiklikler neticesinde taslağın nihai hali belirlenip Başbakanlığa sunulacaktır.

Tasarı taslağının tam metni¹, taslağın tamamlanmasını takiben bir hafta içinde Bakanlığın resmi internet sayfasında yayımlanmıştır. Buna göre, taslak toplam **9 kısım ve 54 maddeden** oluşmaktadır. Yeni Kanun ile öngörülen değişiklikler arasında öne çıkan maddeler şu şekilde özetlenebilir²:

Banka işlemlerini oluşturan 31 kalemde alınan işlem bedelleri kaldırılacaktır. Bunlar; kredi kartı yıllık aidat ücreti, hesap işletim ücreti, işlemsizlik ücreti, dosya masrafı, Komisyon ücreti, hayat sigortası ücreti, sigorta bedelleri, katkı payı, ekspertiz ücreti, ipotek fek ücreti, ilave peşin komisyon, havale ücretleri, EFT ücretleri, internet şubelerinden yurt içi/yurt dışı bankalara yapılan döviz transfer ücretleri, ATM nakit çekim masrafı, bakiye görüntüleme ücreti, mevzuat araştırma ücreti, dekont ücreti, ekstre ücreti, telefon, faks ve posta ücretleri, SMS, e-posta ücretleri, menkul kıymet şifre

¹Taslağın orijinal metnine T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın internet adresinden ulaşabilir: <http://www.gumrukticaret.gov.tr/icerik/31/2048/tuketiginin-korunmasi-hakkinda-kanun-tasarisi-taslagi.html> Erişim tarihi 22.08.2012

² Bu bölüm, taslakta belirtilen başlıklardan derlenmiştir.

gönderim işlemi, menkul kıymet bakım ücreti, rehin, haciz kaldırma ücretleri, nakit avans komisyonu, müşterinin diğer şubedeki döviz tevdiat hesabından para çekmesi, asıl kart bedeli/ek kart bedeli, harcama vaadi ihlal ücreti, arşivden belge çıkarma ücreti, kredi kartı borcu yoktur yazısı alma ücreti olarak belirlenmiştir (*İkinci Kısım, Temel İlkeler³, Madde 4/2*).

Tüketici sözleşmelerinde 'koyu siyah harflerle düzenlenir' ifadesi yerine 'açık, sade, anlaşılır dilde ve okunabilir şekilde düzenlenir' olarak değiştirilecektir (*Temel İlkeler, Madde 4/1*). Haksız şartları engellemek adına, sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olması gerekecektir. Aksi halde, tüketicinin aleyhine olacak bir maddenin koyulması ya da çok anlam içeren bir maddenin sözleşmede bulunması mümkün olmayacaktır (*Madde 5*).

Ürün sorumluluğu konusunda düzenleme, hatalı imal edilen bir ürünün olası güvenlik risklerine karşı tüketicilerin korunması için yapılmıştır. Bu durumda hatalı üründe veya hatalı ürünün kişinin sağlığına zarar vermesi halinde sorumluluk tamamıyla üreticiye ait olacaktır. Tüketicinin haklı olarak beklediği ürün güvenliğinin sunulmadığı ürün hatalı sayılacaktır (*Madde 8, 9*).

Ayıplı mal ile hatalı mal tanımlamaları birbirinden ayrılmıştır. Ayıplı mal tanımı da AB Yönergesine uyumlu hale getirilecektir. Açık ayıpta 30 günlük ihbar süresi kaldırılacaktır. İlk 6 ayda, satıcı malın ayıplı olmadığını, 6 aydan sonra ise tüketici malın ayıplı olduğunu ispatlamak zorundadır. Her hangi bir malın montajının eğer satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda, gereği gibi monte edilmemesi sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilecektir. Montajın tüketici tarafından yapılması söz konusu ise, montaj talimatının tam ve eksiksiz olması gerekecektir (*Madde 16*). Eser sözleşmeleri de ayıplı hizmet kapsamına alınmış ve tüketicinin ayıplı hizmet sonucu ortaya çıkan eserin onarımını isteme hakkına sahip olduğu belirtilmiştir (*Ayıplı Hizmet, Madde 17*).

Taksitli satış sözleşmelerinde, tüketiciye 7 günlük cayma hakkı verilecektir. Sözleşmelerin şekil şartı belirlenmiş ve bunların daha sonra tüketici aleyhine değiştirilemeyeceği, hüküm altına alınmıştır. Ayrıca, taksitlerin kambiyo senedine bağlanamayacağı hüküm altına alınacaktır. Taksitlerin erken ödenmesi durumunda tüketicinin hakları ilgili maddede belirlenmiştir (*Madde 18*).

Tüketici kredileri sözleşmelerinde, tüketici kredisinin tanımının AB Yönergesine uyumlu hale getirilmesi sağlanmıştır. Buna göre, tüketici kredisinin verilmesi için istenilen sigorta yapımı şartı kaldırılacaktır. Kredi sözleşmesi imzalanmadan en az 1 gün önce tüketici bilgilendirilecektir. Tüketicie ilk defa tüketici kredisi sözleşmesinden 14 gün içinde cayma hakkı tanınacaktır. Aynı şekilde tüketici kredilerinde faiz oranı sabit,

³Kanunun birçok yerinde tekrar edilen ortak hükümler ile genel nitelikteki bazı hükümler 'Temel İlkeler' başlığı altında ayrı bir madde şeklinde kaleme alınmıştır.

değişken veya aynı kredi için her iki yöntem esas alınmak suretiyle belirlenebilecektir. Sabit faiz oranının geçerli olduğu dönemde kredinin erken ödenmesi durumunda ise kredi veren tazminat talep edebilecektir (*Madde 19*).

Konut kredileri sözleşmelerinde, yüzde 2 olan erken ödeme ücretinin, yüzde 1'e indirilmesi öngörülmüştür. Konut finansmanı sözleşmelerine ilişkin mevcut düzenlemeler büyük ölçüde korunmuştur. Ancak, konut finansmanı kuruluşu tarafından kredi verilmesinin isteğe bağlı sigortaların yaptırılması şartına bağlanamayacağı hüküm altına alınacaktır. Ayrıca, otomobil ve konut kredilerinde hesap açma ücreti/masrafı alınmayacaktır. Bağlı kredinin şartları daha ayrıntılı olarak ilgili maddede belirtilmiştir. (*Madde 20*).

Mevcut düzenlemedeki '**kampanyalı satışlar**' başlığı '**konut veya tatil amaçlı taşınmazların ön ödemeli satışı**' şeklinde değiştirilerek sadece konut veya tatil amaçlı taşınmazların ön ödemeli satışları düzenlenmiştir. Buna göre, satışların 'resmi' şekilde yapılması sağlanacaktır. Örneğin konutun inşaatı başlamadan tüketiciden herhangi bir ödeme yapması talep edilemeyecektir. Tüketicinin isteği doğrultusunda ödemeler 'banka' üzerinden yapılacaktır. Taşınmazlara ilişkin teslim süresi 30 aydan 36 aya çıkarılacak; tüketici 14 gün içinde satıştan cayma hakkına sahip olacaktır. Aynı zamanda, tüketici, ödemeleri sözleşmede belirtilen bir bankada kendi adına açılacak tasarruf veya yatırım hesabına yatırmakla yükümlü olacaktır. İlgili banka, açılan hesaptan her iki tarafın rızasıyla ödeme yapabilecektir. Bu rıza önceden verilmeyecektir. Ön ödemeli satışlarda, devir ve teslim tarihine kadar tüketicinin herhangi bir gerekçe göstermeden sözleşmeden dönmesi halinde, satım bedelinin yüzde 2'sine kadar sözleşmeden dönme cezası getirilmiştir. Ayrıca 'Kampanyalı Satış İzin Belgesi' de kaldırılacaktır (*Madde 21*).

Kapıdan satış uygulamaları işyeri dışında gerçekleşen satışlar olarak belirtilmektedir. Bu tanımlama AB Yönergelerine uygun olarak belirlenmektedir. Bu tür satışlarda ilgili düzenleme, şirketlere 50.000-TL sermaye şartı getirecektir. Cayma hakkına ilişkin süre 7 günden 14 güne çıkarılacaktır. Sözleşme tarihi tüketicinin kendi el yazısıyla attırılacak ve sözleşmenin bir örneği tüketiciye verilecektir. Sözleşmenin ve malın tüketiciye verildiğinin ispatı müteşebbise ait olacaktır (*Madde 22*).

Mesafeli sözleşmelerde, sözleşme kurulmadan **tüketiciyi bilgilendirme** yükümlülüğü getirilmiştir. Bu tür satışlarda, cayma hakkına ilişkin süre, 7 günden 14 güne çıkarılacaktır. Müteşebbis edimini taahhüt ettiği süre içerisinde (30 günü geçemeyecek şekilde) yerine getirmekle yükümlü olacaktır (*Madde 23*). **Finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmelere**, yine tüketici için ön bilgilendirme yükümlülüğü getirilmiş ve sözleşme şartları yazılı olarak iletilmesi koşulu eklenmiştir. Bireysel emeklilik ve yatırım amaçlı finansal işlemler finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşme tanımına dahil edilmiştir. Hayat sigortalarına ve bireysel emekliliğe ilişkin sözleşmelerde 30 gün, diğer sözleşmelerde ise 14 gün cayma hakkı verilmiştir (*Madde 24*). Önemli bir not olarak, finansal hizmetlerin mesafeli satışına ilişkin AB Yönergesi, yeni düzenleme ile ilk defa iç hukuka aktarılması sağlanacaktır.

Devre tatil sözleşmeleri değişim sözleşmeleri kapsamına girecektir. Bu tür sözleşmelerde 10 günlük iptal süresi, 14 güne çıkarılacaktır (*Madde 25*). **Paket turlarda** tüketicinin mağdur olmamasını sağlayıcı düzenlemeler getirilmiştir. Bu noktada, paket turun yine iptalinin 10 günden 14 güne çıkarılması ve tur düzenleyicisinin sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi durumunda oluşacak tüm zararları üstlenmesi gibi değişiklikler öngörölmüştür. Ticari ve mesleki faaliyeti çerçevesinde hareket eden paket tur katılımcısı bu maddede yer alan hükümlerden yararlanabilecektir. Sözleşmenin esaslı unsurlarında değişiklik olması durumunda tüketici sözleşmeden dönme hakkına sahip olacaktır. Bu durumda, yapılan tüm ödemeler 7 gün içinde iade edilecektir. Ancak hizmetten yararlanma oranında uygun bir kesinti yapılma olasılığına da yer verilmiştir (*Madde 26*).

Abonelik sözleşmelerinde (elektrik, su, doğalgaz, internet gibi) tüketici istediği anda yönetmeliklerde belirlenecek süre içinde aboneliğe son verebilecektir. Bu süre içinde yapılmamış abonelik iptali nedeniyle, tüketiciden herhangi bir bedel alınmayacaktır. Aboneliğin sona ermesi durumunda, tüketicinin ödediği bedelin geri kalan kısmı, 15 gün içinde tüketiciye iade edilecektir (*Madde 27*).

Promosyon uygulamalarında, süreli yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmetin verilmesi yasaklanmıştır. Dergiler, günü birlik uygulamalarda temalarına uygun başka ürünler de verebilecektir. Kuponlu promosyon uygulamalarındaki tüm ürünler için belirlenen 60 gün süresi yeni düzenlemeyle günlük gazeteler için 75 gün; haftalık yayınlar için 18 hafta; daha uzun süreli yayınlar için 12 ay ile sınırlandırılacaktır (*Madde 28*).

Tüketicinin bilgilendirilmesi kısmında; tüketiciyi kandıran **fiyat etiketleri** düzenlemelerinin önüne geçmek için, indirimden önceki fiyat, indirim oranı, fiyat ve tarife listesinin etiketlerde açıkça gösterilmesi zorunlu olacaktır (*Madde 29*). **Tanıtım ve kullanıma ilişkin hususların** yazılı ve sesli ifadelerinin **Türkçe** olması zorunlu hale getirilecektir (Otomobillerde yer alan bilgisayar ekranlarındaki yazılı ve sesli ifadelerin veya emniyet kemeri ikaz uyarısının Türkçe olması gibi). Ürünün, kişinin sağlığına ve çevreye zararlı olabilmesi durumunda, bu üründen güvenli bir şekilde faydalanılabilmesi için üzerine veya tanıtma ve kullanma kılavuzuna, bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar, açıkça görülecek ve okunacak şekilde yazılacaktır (*Madde 30*).

Tüketici Hakları Belgesi yeni bir uygulama olarak, 'Garanti Belgesi' düzenlemesinin yerine geçecektir. Böylece garanti uygulaması değiştirilerek tüketicilerin seçimlik haklarının önündeki engellerin kaldırılması amaçlanmaktadır. Tüketici Hakları Belgesi'nin düzenlenmesi üretici ve/veya ithalatçıya bırakılmıştır. Firmaların Bakanlıktan belge onaylatma zorunluluğu da kaldırılmıştır (*Madde 31*).

En önemli konulardan biri olan **tüketicinin bilinçlendirilmesi**, Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) ve medyanın sorumluluklarının artırılmasıyla sağlanacaktır. Buna göre, MEB tarafından ders programlarına eklenecek programlar Bakanlığın görüşüne tabi olacaktır. Ayrıca, 07.00 - 23.00 saatleri arası radyo ve televizyon kuruluşlarının, ayda 10 dakikadan az olmamak üzere tüketicinin eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapması zorunluluğu getirilecektir (*Madde 33*).

Ticari reklam tanımında değişiklik öngörölmüş; örtölü reklam kavramına ilişkin açıklayıcı ifadeler getirilmiştir. Haksız ticari uygulamalar kısmı ile AB Yönergesinin ilk defa Türk mevzuatına aktarılması sağlanacaktır. Tüketicilere yönelik her türlü haksız ticari uygulamanın yasaklanması sağlanacaktır. Haksız ticari uygulamaların reklam yoluyla gerçekleştirilmesi durumunda ticari reklamlarla ilgili hükümler uygulanacaktır. Reklam Kurulu denetim mekanizması olarak işlev görecektir. Kurul'un üye sayısı da 29'dan 11'e düşürülecektir. Sektörel alanlarda özel ihtisas komisyonları kurulacaktır (*Madde 35, 36*).

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri'nin yapısı yeni düzenlemeyle değiştirilecektir. Böylece tüketici sorunlarının çözümünün hızlandırılması sağlanacaktır. Hakem heyetlerinin bağlayıcı karar alma sınırı 1.161-TL'den 2.000-TL'ye arttırılacaktır. Heyetlere sadece tüketiciler başvurabilecektir. Tüketicilerin açtığı davalarda, hakem heyetine yapılan itiraz durumlarında tüketici vekalet ücreti ödemeyecektir. Mahkemeye başvuru esnasında alınan peşin tebligat, tanık, bilirkişi gibi mahkeme masrafları mahkemeden çıkan karar ile birlikte alınacaktır (*Madde 40*). **Tüketici Mahkemeleri'ne** yine sadece tüketiciler başvurabilecektir. Tüketici örgütlerince açılan davalardaki ödenecek avukatlık ücreti (bilirkişi ücretleri ve davanın aleyhe sonuçlanması durumunda ödenecek) Bakanlıkça karşılanacaktır. Mahkeme işlemlerinde alınan bedeller de (resim ve harç gibi) kaldırılacaktır (*Madde 41*). **Ceza hükümleri**, mevcut Kanun'da birçok maddenin cezası toplu olarak belirlenmiş ve bu durum öngörülemez sonuçlar doğurmuştur (10.000 TL'ye ve 10 TL'ye aynı ceza uygulanması gibi). Yeni yasada ise her madde için öngörülen ceza ayrı ayrı düzenlenecektir (*Madde 46*).

Değişikliklerle ilgili bilgi sunumu Bakanlık internet adresinden incelenebilir⁴. Bunun dışında, 54 maddelik Kanun Tasarı Taslağı'nın yasallaşması halinde, Bakanlık tarafından konuyla ilgili 22 yönetmeliğin hazırlanacağı bildirilmiştir.

Söz konusu taslağın Türkiye'nin ilgili fasıldaki çalışmalarına ne gibi katkı sağlayacağını belirtmeden önce, uyum sağlanması gereken AB politika alanının esaslarını hatırlamak gerekebilir.

AB: Tüketici Politikası Esasları

Birlik, oluşturduğu ortak politika ve standartlar ile üye devletlerini ortak paydada buluşturmak ve böylece bölgesel farklılıkları en aza indirmek için orta ve uzun vadeli hedefler sunmaktadır. Her AB politikası alanının doğal dinamik yapısı, bu hedeflere ulaşmada sürekli yeni düzenlemeleri hayata geçirme ihtiyacını doğurmaktadır. Özellikle, küresel ekonomik krizin ve Avro Bölgesi krizinin AB'ye etkisi hatırlandığında, Birlik içindeki işsizlik ve sosyal reform koşullarını berrak hale getirme çabaları güncelliğini korumaktadır.

⁴ Karşılaştırmalı inceleme için, mevcut 1995 tarihli Tüketici Haklarının Korunması Hakkında Kanun metnine <http://www.mevzuat.adalet.gov.tr/html/862.html> internet adresinden ulaşılabilir.

AB Tüketici Politikası'nın göreceli olarak yeni bir politika alanı olduğu söylenebilir. Dolayısıyla, AB'nin özellikle 2020 Stratejileri'ne paralel planların aksamamasını sağlayan yeni program ve standartlar geliştirilmektedir. **2007-2013** dönemini kapsayan **tüketicinin korunmasına** yönelik mali çerçeve ve **2008-2013** dönemini kapsayan **kamu sağlığına** ilişkin mali çerçeve aslında çok eski olmayan bu politika alanının düzenli işlemesine yardımcı olan programlar niteliğindedir. Diğer taraftan, AB'nin 2020 hedeflerinden biri olan sürdürülebilir büyüme ekseninde '**Büyüme için Sağlık Programı**' ve '**Tüketici Programı**' adı altında iki program⁵ kabul edilmiştir. Her iki program da müzakeresi süren son mali çerçeve olacak **2014-2020** döneminin bir parçası olarak hazırlanmıştır.

Bunun dışında AB Tüketici Politikası'ndan anlaşılması gerekenler oldukça geniş kapsamlı düşünülmelidir. **Çünkü sanayi, rekabet, gıda güvenliği, çevre, kamu sağlığı gibi diğer alanlarla iç içe geçmiş bir tüketici politikasının varlığı söz konusudur.** Böylesine yatay bir politika alanı olarak tanımlanması, Birlik içindeki **İç Pazar** gibi mekanizmaların mevcut çalışma yapısına ve ekonomik-çevresel sorunların gündemdeki yerine bağlı olarak gelişmektedir.

Gerçekçi olmak gerekirse günümüz dünyasında kusursuz işleyen bir tüketici politikası bulunmamaktadır. Ancak, **AB ülkeleri tüketici haklarını koruma konusunda dünya genelindeki en yüksek güvenlik standartlarına sahiptir.** Buradaki çıkış noktası, her AB vatandaşının birer tüketici olarak algılanmasıdır. Aynı şekilde Birlik içinde tüketici refahını garanti altına alan, rekabetçi ve diğer politika alanlarıyla bütünsel düşüncede birleşen denetimli bir piyasa döngüsünü sağlama hedefi güçlü kılınmaktadır. Bu noktada İç Pazar konusu bir kez daha hatırlanmalıdır: Tek İç Pazar'ın gereği olarak, Birlik içinde tüm hizmetlerin, sermayelerin ve kişilerin serbest dolaşımı amaçlanırken, ortak paydada **güven ortamı** yaratılması amaçlanmaktadır. **Burada tüketiciye sunulan ürün ve hizmetlerin insan sağlığına olumsuz etkisinin en aza indirgenmesinden ya da ortadan kaldırılmasından, üye ülkeler arasında dolaşan ürün ve hizmetlerin aynı standartlarda satışa sunulmasına kadar bir takım asgari koşullar esastır.** Yani İç Pazar sisteminde ortak kural ve standartlar eşliğinde, AB sınırları içerisindeki tüm tüketicileri kapsayan bir koruma sağlanması hedefi vardır. AB'nin ekonomik unsurları aynı şekilde güvenli, bilinçli ve hakları korunan bireyler ve/veya tüketiciler barındırmaktır.

AB'de Tüketiciler Haklarını Nasıl Arıyor?

Tüketici Politikalarında akla gelen ilk sorulardan biri 'hakların nasıl korunduğu' sorusu olabilmektedir. AB düzeyinde, tüketiciler için hukuki koruma, Kurucu Antlaşma ve ilgili yönergeler ile sağlanmaktadır. Tüketicinin hukuki çıkarlarını koruyucu ve AB tarafından desteklenen tüketici örgütleri de Birlik içinde önemli bir yere sahiptir.

⁵İlgili programlara Avrupa Komisyonu'nun resmi internet adresinden ulaşılabilir: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/11/764>. Erişim tarihi 22.08.2012

Avrupa'da tüketiciyi koruma hareketleri 1993 Maastricht Anlaşması'na kadar birincil mevzuat kısmında yer almamaktaydı. Bu tarihten itibaren tüm üye devletlerin, tüketici koruma alanındaki hukuki metinleri kendi iç hukuklarına aktarmaları gündeme gelmiştir.

Ayrıca yönergeler ikincil hukuki metinlerdir. Dolayısıyla, yönergeler ile, üye devletler için belirli bir politika alanının genel bir çerçevesi çizilir. **Buna karşın, yönergelerde yer alan amaçlara ulaşılması için uygulanacak yöntemler üye devletlere bırakılmıştır. Bu durumda, tüketiciler için ulusal düzeydeki hukuki korumalar farklılık gösterebilmektedir. Örneğin, tüketici korumada en gelişmiş ülkeler İskandinav ülkeleridir. Örneğin İsveç'te 'Tüketici Sorunları Bakanlığı' bulunmaktadır.**⁶ Bu tür yapılanmalar her üye ülkede bulunmamakta olup pek çoğu Türkiye'de olduğu gibi tek bir tüketici kanunu üzerinden uygulamaları gerçekleştirmektedir.

Diğer taraftan AB'de **tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması** koşulunu da vurgulamak gerekir. Bu çerçevede, tüketici; üretim hatalarından yanıltıcı reklamlardan, dürüst olmayan ticari uygulamalardan korunmaktadır. **AB sınırları içinde tüm tüketiciler satın aldıkları malların bozuk, hizmetlerin yetersiz olması durumunda değiştirme, iade ve zararın tazmin edilmesini talep etme hakkına sahiptir.** Tüketicilerin bilinçlendirilmesi ve dernekler aracılığıyla temsil edilme haklarını kullanmaları önemli bir hak olarak belirlenmiştir.

AB'de tüketiciler haklarını çeşitli yollardan arayabilmektedir. **Üye ülkelerin çoğunda tüketici uyuşmazlıkları çözümünde uzlaştırma ve tahkim gibi mahkeme dışında uygulanabilecek basitleştirilmiş usuller geliştirilmiştir.** Bunlar genellikle üreticiye, satıcıya veya dağıtıcıya başvurulması ile gerçekleşen usullerdir. 'Tüketici, satıcı ile sorunlarını çözemediği durumlarda ilk adım olarak yerel tüketici örgütlerine başvurmaktadır. Eğer sorun sınır ötesi bir duruma işaret ediyorsa o zaman Avrupa Tüketici Merkezleri⁷ devreye girmektedir. Tüketici, bir sonraki aşama olabilecek mahkeme yoluna da gidebilmektedir⁸. Alınan mahkeme kararı da tüm üye ülkeler için geçerli hale gelecektir. AB nezdinde (Avrupa Komisyonu ya da bir üst mercii olan Avrupa Adalet Divanı) açılan davalar diğer hak arama yolu olarak belirlenmiştir.

Türkiye: AB Uyum Çalışmaları ve İlgili Taslak

Türkiye'de tüketici haklarının korunması Türkiye Cumhuriyeti Devleti'ne 1982 Anayasası tarafından verilmiş bir görevdir. 1995 tarihli ve 4077 sayılı ilk Tüketici Kanunu ile (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun) Türkiye'de tüketiciye söz hakkı doğmuş; toplumdaki tüketici bilinci hızla yayılmaya başlamış ve böylelikle ülkede bir çok tüketici örgütü kurulmuştur. **Tam üyelik yolunda da ulusal mevzuatını AB mevzuatına uyumlu hale getirmeye devam eden Türkiye, uyum çalışmalarında**

⁶ Cihangir, Damla. *Sorularla AB Politikaları ve Türkiye, Tüketici Politikası*, İKV Yayınları, No 238

⁷http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network_centers.pdf

⁸ Avrupa Birliği ve Türkiye'de Tüketici Hakları, *Pratik Tüketici ve Üretici Rehberi*, İKV Yayınları, No 199

zaman kaybetmemek için, AB'nin dinamik yapısına paralel bir seyir izlemek durumundadır. Mevcut eksiklikleri giderip, AB tek pazarına tam entegre olmuş bir tüketici politikası oluşturulması gerekmektedir.

Taslak çalışmasına geri dönersek, düzenlemelerin AB tüketici politikası mevzuatına uyum için önemli bir çalışma olduğu aşikardır. Bankacılıktan, konut işlemlerine, kapıdan satışlara, tüketici sözleşmelerine ve turizmi ilgilendiren pek çok konuya yeni ve tüketicinin lehine olacak reformlar getirilmesi öngörülmektedir. **Tüketici-satıcı arasında yapılan sözleşmeleri, kredi alımları, mal ve hizmet alımlarında tüketicinin satış öncesi ve sonrası ön bilgilendirmeye tabi tutulması, üretici sorumluluğunu arttırıcı ve AB Tüketici Politikası'nın temeli olan bireyin haklarını öne çıkarıcı maddeler hazırlanmıştır.** Bu anlamda taslak incelendiğinde öngörülen değişikliklerin çok çeşitli olduğu görülmektedir.

Genel anlamda bakıldığında, bankacılık sektörünün tüketici üzerinden sağladığı karlılık durumlarını ilgilendiren bölümlerle, tüketici haklarının korunmasında mevcut kanun üzerinden uygulamaların yetersizliğini giderici tedbirlerin alınması gündeme alınmıştır. Tüketici kredilerinde, tüketici-satıcı ilişkilerindeki ticari uygulamalarda (devre tatil ve paket turlarda, ticari kapıdan satış gibi) AB Yönergelerine paralel bir mevzuat öngörülmektedir. Bu noktada, yeni bir Kanun çıkarılmasında, "Türk Ticaret Kanunu ve Türk Borçlar Kanunu'nda tüketici haklarına ilişkin getirilen düzenlemelere yakınlık sağlanması ve değişikliklerin AB yönergelerine uygun olarak Kanun'a eklenmesi gibi konuların önceliği vurgulanmaktadır.

Aynı zamanda, Türkiye'de tüketici haklarının korunmasında en büyük sorunlardan biri olan tüketicinin satış öncesi ve sonrası 'bilgilendirilmesi' ve çoğu zaman maruz kaldığı satış koşullarındaki 'haksız ticari uygulamalar' üzerine getirilen geniş kapsamlı yeni değişiklikler, tüketicinin haklarını arama yollarını kolaylaştırıcı nitelikler taşımakta. Bu hususta, medyaya verilen sorumlulukların arttırılması, tüketici hizmetlerinde bürokrasinin azaltılması ve üretici sorumluluğunun öne çıkarılması olumlu bir gelişme olarak yorumlanmalıdır.

Tüm umut verici gelişmelere karşın, burada önemli bir husus aranmalıdır: Türkiye'de 'güvenilir' bir tüketici politikasının oluşumu, ancak ülkedeki tüketici haklarını koruma yollarına kolay ve hızlı erişimi sağlayan hukuki araçların temin edilmesi ve düzenli işleyen denetim kurumlarının varlığına bağlıdır. Hem üretici hem de hukuksal makam dürüst ve şeffaf uygulama çerçevesinde hareket etmelidir. Türkiye'de tüketicinin bilgilendirilmesi bu anlamda en büyük sorunlardan biridir. Taslak bu ihtiyacın büyük bir bölümünü karşılar nitelikte gözükmektedir. Yeni kanun ile Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri yeniden yapılandırılıp, tüketicinin kendi haklarını araması ve mağdur olduğu durumlarda dava açması kolaylaştırılacaktır (*Madde 40, 41*). **Tahmin edileceği gibi, söz konusu ilkenin tüketici lehine yorumlanabilmesi için de tüketicinin bilinçlendirilmesi, tüketicinin hak arama yollarına nasıl başvuracağını bilmesi ve güçlü denetim mekanizmasıyla birlikte çalışan, rekabet kurallarına uygun bir**

tüketici piyasasının oluşturulması başlıca koşuldur. Aynı şekilde AB mevzuatının doğrudan çevrilip ulusal mevzuata eklenmesi AB tüketici hakları standartlarına erişim ve Birlik içindeki güven ortamına entegrasyon için yeterli olmayacaktır.

AB genelinde yapılan araştırmalar aslında bazı şaşırtıcı sonuçları da gözler önüne sermekte: 27 üye ülke genelinde yapılan anket çalışmasındaki sorularda⁹, AB vatandaşlarının yüzde 54'ü tüketici haklarının ilgili Bakanlıklarca korunduğunu; yüzde 64'ü ise hakların tüketici örgütleri tarafından korunduğunu ortaya koyan cevaplar vermiştir. Ülkemizde, 2011 yılında Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Kararlarına göre, toplam 143.103 tane tüketici başvurusu alınmıştır. Bunlardan tüketici lehine sonuçlananların sayısı 120.971, tüketici aleyhine olanların sayısı 22.132 olarak kaydedilmiştir¹⁰. Yani Türkiye'de yaşanan tüketici sorunlarının yüzde 10'undan daha az bir kısmı şikayet makamı önüne taşınmaktadır¹¹. AB genelinde bu oran yüzde 25 olarak belirtilmektedir.

Genel Değerlendirme

Tüketicinin korunması ve hakların aranması, sosyo-ekonomik, hukuksal ve ahlaksal yönleriyle çok boyutlu bir sürece işaretler. Dolayısıyla, bireysel ekonomik ve sosyal haklar artık eş zamanlı olarak, hem hukuki boyutla desteklenmeli hem de sosyolojik boyut tabanında içselleşmiş olmalıdır.

Türkiye'nin tüketici koruma mevzuatının AB ile uyumunun derinleşmesi için ilk öncelik, evrensel tüketici haklarına uygun, sadece ekonomik değil aynı zamanda sosyal politikalar ile bütünleşen mal ve hizmet sunumu yanında tüketici sağlığını ve güvenliğini koruyucu nitelik taşıyan bir kanun olmalıdır. Yerel ve küresel anlamdaki temel sorun da bu ilkelere dayanmayan politikalar etrafında mal ve hizmetin sunulmasıdır. **Sonuç olarak, tüketici hakları konusunda AB'nin tutumu çok açıktır: Lizbon Antlaşması'nın 169'uncu maddesinde belirtildiği gibi, üye devletlerin tüketicinin sağlığının, güvenliğinin ve ekonomik çıkarlarının korunması konusunda çıkarılan yönergelerden daha sıkı önlemler almaları amaçlanmaktadır. Amaç bu koşullara paralel bir Türk tüketici hakları sisteminin oluşması olmalıdır.**

Önceki bölümde bahsedilen piyasadaki 'güven ortamının' öneminin, Türkiye'de anlaşılması ve yerleşmesi zaman alacaktır. Çünkü bu süreç, bireylerin iyiyi kötüden ayıran tüketiciler olarak hareket etmelerini sağlayacak ve Türkiye'de yetersiz gözükten alt yapı sebebiyle yavaş gelişebilecektir. Bu bağlamda tüketiciler, özellikle haklarını

⁹ Eurobarometer 298, *Consumer Protection in the Internal Market*, European Commission, 2008

¹⁰ Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Bülteni, Ocak-Nisan 2012 (kaynak: http://www.tuketici.gov.tr/source.cms.docs/etuketici.gov.tr.ce/docs/haberler/TSHH_Bulten_2012_1.pdf, Erişim tarihi 3 Eylül 2012)

¹¹ Flash Eurobarometer 282, *Attitudes Towards Cross-Border Sales and Consumer Protection*, March 2010

aramanın gerekliliği konusunda bilgilendirilmeli, eğitilmelidir. Örneğin, Yeni Kanun ile tüketicie gerekli eğitimin verilmesi konusu, MEB'in ders programları içeriğine girmesi ile umut vericidir. Böylelikle, vatandaşların haklarının ve sorumluluklarının bilincinde, mallar ve hizmetler arasında bilinçli bir seçim yapma yeteneğine sahip olması sağlanacaktır.

Türkiye için belirtilen öncelikler ışığında, son zamanlarda gelişme gösteren tüketici hakları bilincinin yeni Kanun getirileri ile güçleneceğini, tüketici örgütleri, Bakanlıklar ve arzu edilen tüketici profili ile, 28. Fasal olan Tüketicinin ve Sağlığının Korunması başlığında AB mevzuatına uyumun yüksek seviyede gerçekteşeceğini umut ediyoruz.

Taslağın Yasalaşma Süreci

İlgili kurum ve kuruluşlardan alınacak görüş ve tavsiyelerden sonra Başbakanlığa gönderilecek kanun tasarısı taslağı Başbakanlığın görüşleri ardından Bakanlar Kurulu üyelerinin imzasına açılacaktır. İmzalardan sonra *kanun tasarısı* haline gelen metin, Başbakanlık tarafından Türkiye Büyük Millet Meclisi'ne (TBMM) iletilecektir. Gerekli görüldüğu takdirde ilgili Alt Komisyon'da (İhtisas Komisyonu¹²) incelenip, kabul edildiği takdirde Genel Kurul'a gönderilecektir. Bir sonraki aşamada söz konusu kanun taslağı onay için Cumhurbaşkanlığına iletilecektir. Kabul edilmesinin ardından on beş gün içinde T.C. Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girecektir. Sürecin uzun süreçeği dikkate alınırsa , 2013 yılında yasal hale gelmesi planlanmaktadır (*Madde 53, Yürürlük*).

¹² 06.10.2011 tarih ve 2011/4 sayılı Bakanlık Onayı ile mevzuat çalışmalarını yürütmek üzere bir Özel İhtisas Komisyonu oluşturulmuştur.