

## Tüketicinin İhtiyaçlarına Yanıt Verecek, Çağdaş Normlarda Bir Yasa

### **Mehmet SEVİM**

TükoDer-Tüketiciyi Koruma Derneği

Genel Başkanı

4077 sayılı Tüketicinin Korunması ile ilgili yasa bildiğiniz gibi 1995 yılından bu yana yürürlükte olup, 8 yıla yakın bir süredir uygulanıyordu. Aslında 8 sekiz yıl bir yasanın düzenlenmesi açısından çok uygun bir süre değil. Çünkü bugünkü Türkiye'de 1940'Iardan kalma yasa var. Örneğin Medeni Yasa 1926'dan kalmaydı, geçen yıl değişti.

Bu yasanın diğer yasalara göre 2 tane ayırt edici özelliği var. Öncelikle, Tüketicinin Korunması ile ilgili yasa günlük yaşantımızda karşılaştığımız sorunlarla ilgili çözümler üretiyor. İnsanların günlük yaşamlarında bir çok tüketim faaliyeti bulunuyor ve bu konuda çeşitli sorunlarla karşılaşabiliyor. Yasanın birinci özelliği günlük yaşantıyla ilgili olması. İkinci ayırt edici özelliği, sadece bir kesimi, bir meslek grubunu, bir bölgeyi değil, toplumdaki bütün bireyleri ilgilendiriyor olması. Yani en sade vatandaş da bir tüketici, en üst makamdaki sayın Cumhurbaşkanımız da bir tüketici. Dolayısı ile en sade vatandaşımızın yanı sıra Cumhurbaşkanımızın da bu yasa ile mutlaka ilgisi olmak durumunda.

Toplumdaki tüm bireyleri ilgilendiren bir yasa. Bu iki özellik nedeniyle, bu yasanın diğer yasalardan çok daha fazla güncellenmesi gerekiyor. Bunun bir diğer nedeni ise, alışveriş şartlarımız sürekli değişiyor. Teknolojideki gelişmeler alışveriş tarzımıza, tüketim alışkanlıklarımıza doğrudan yansıyor. Örneğin, 10 yıl öncesine kadar büyük alışveriş merkezleri yaşantımızın bir parçası halinde değildi. Elektronik ticaret dediğimizi mesafeli satışlar, internet üzerinden satışlar bu kadar güncel değildi. Bu değişimlerin getirdiği konular, yasa metninde yer almak durumunda. Diğer yandan da 1995'ten bu yana yapılan uygulamada karşılaşılan sorunlar var. Bu sorunlar dikkate alınarak, uygulama aşamasında belki yasa koyucuların o zaman akıllarına gelmeyen, düşünülmeyen ama uygulama aşamasında ortaya çıkan sorunlarla ilgili de bu yasanın yeniden değiştirilmesi gerekiyordu. Maalesef bu değişikliğin uzun bir öyküsü oldu.

Bir önceki hükümet döneminde, yaklaşık 2 yıl önce bu yasada yapılacak değişikliklerle ilgili çalışma yapıldı. Bu değişikliklerle ilgili komisyonda ben de baştan sona görev yapan bir kişi olarak bütün aşamalarında hazır bulundum. Yasanın hazırlanış tarzı olumludur. Her şeyden önce bunu değerlendirmek lazım. Çünkü Türkiye'de yasaları, masa başındaki bürokratların hazırlaması çok önemli sorunlar çıkarıyordu. Bu nedenle bir yasa hazırlanırken ilgili tarafların katılım göstermesi, en azından o yasanın uygulama aşamasının da sorunsuz olmasını beraberinde getiriyor. O anlamda Tüketicinin Korunması ile ilgili yasa, hazırlık aşamasında bu katılımı hazırlanmıştır. Ve biz Tükoder olarak, bu yasayı uygulayan bir kuruluş olduğumuz için de, nerelerde aksama var, nerelerde eksiklikler var bunları yaşıyorduk. Bu nedenle bizim bu sürece katılımımız son derece önemliydi. Bu davranış aslında tüm yasalar için geçerli olmalıdır. O zaman sorunlar daha aza iner diye düşünüyorum. İşte bu katılımcı anlayış içinde bir önceki hükümet döneminde bu yasa ile ilgili çalışmalar uzun bir süreçte hazırlandı. Aşağı yukarı 70'in üzerinde kuruluşun görüşleri alındı ve komisyonumuz tarafından değerlendirildi. Ve 2002 yılının Şubat ayında –önceki hükümet döneminde- Meclise gidecek hale getirildi. Ancak ne yazık ki, o dönemle ilgili “ne yazık ki” deyimini kullanıyorum, o dönemde bazı yasalar öncelikli kabul edildi, bu yasa bir türlü Meclis Genel Kuruluna gelmedi. Bu çok büyük eksiklikti. Biraz önce de ifade ettiğim gibi bu yasa toplumun her bireyini ilgilendiren bir yasa olmasına rağmen öncelikle değerlendirilmemesi büyük kayıptı.

Araya erken seçimin girmesi, hükümetin değişmesi ile birlikte eski çalışmalar, hukuki deyim ile kadük duruma düştü. Yasanın tekrar ele alınması gerekiyordu. Yeni hükümet döneminde bu yasaya hassasiyet gösterilmesini son derece olumlu bir davranış olarak değerlendiriyorum. Yasanın yeniden ele alınması ve tekrar değişikliklerin yapılması konusunda, önceki metin esas alınarak çalışmalar yapıldı. Tekrar meclis komisyonlarında görüşüldü. Ve bildiğiniz gibi 14 Mart 2003 tarihinde cumhurbaşkanımız tarafından onaylanarak aynı gün Resmi Gazete'de yayımlandı. Yasanın bir maddesi yayın tarihinde yürürlüğe girdi, diğer maddeleri de 14 Mart'tan sonra 3 ay içinde yürürlüğe girecek.

Bu yasa belirli ölçüde bir uzlaşma yasasıdır. Tükoder olarak bizim bütün önerilerimiz bu yasaya yansımıştır. Dolayısı ile yasa, evrensel tüketici haklarını kendisine amaç edinmesi, AB uyum yasası niteliğinde olması ve getirdiği hükümler dikkate alındığında tüketicinin ihtiyaçlarına yanıt verecek, çağdaş normlarda bir yasa olmuştur.. Bu yasanın hazırlanış sürecindeki katkı ve katılımımız olması nedeni ile biz bu yasayı olumlu buluyoruz..Bazı eksiklikleri olabilir. Ama eksikliklerde süreç içinde-uygulama ile düzeltilebilir diye düşünüyoruz.

Bu yasa zaten çerçeve bir yasa. Tüketicilerin yaşayacağı bütün sorunları dikkate alıp, her sorun için ayrı bir hüküm içermesi mümkün değil. Belirli konularda çerçeve hükümler getiriyor. Daha sonra bakanlığın hazırlayacağı tebliğ, yönetmelik ve benzeri çalışmalarla da boyutları genişletilecektir. Şu anlamda yasanın çağdaş normlar içeren, tüketicilerin ihtiyaçlarına yanıt verebilecek düzeyde bir yasa olduğunu söyleyebiliriz.

Yasa ile ilgili söylenebilecek bir konu belki şu olabilir. Öncelikle uygulamada, sivil toplum örgütlerinin katılımı son derece önemli, ama bazı düzenlemelerde Sanayi ve Ticaret Bakanlığına çok yetki verilmiştir. Biliyorsunuz ki, bakanlıklar da siyasi iradeyi yansıtır. Bugün X hükümeti olur, onun siyasi görüşü farklıdır, yarın başka bir hükümet olur, onun görüşü farklı olabilir. Yani bakanlarla birlikte, siyasi görüşler de değişebilir. O nedenle biz özellikle siyasi iradeye çokça insiyatif verilmesinin sorunlar çıkartabileceğini düşünüyoruz. Bununla beraber, bugüne kadar o anlamda bir sorun yaşamadık, 1995'ten bu yana çok bakan değişti, ama oradaki anlayış değişmedi, onu rahatlıkla ifade edebilirim.

Yönetmelik ve tebliğlerin hazırlanış i sürecinde de Tükoder'in görüşlerine başvuruluyor, önerileri dikkate alınıyor. Bu yasa ile ilgili, birçok yasa değişiminden önce de önerilerimiz olmuştur, biz aksayan yönlerle ilgili mutlaka bakanlık nezdinde girişimlerimizi başlatıyoruz. Dikkate alınırsa ki, büyük ölçüde dikkate alınıyor, ama alınmazsa da o zaman biz de ona karşı demokratik tepkilerimizi sürdürüyoruz. Yasa ile ilgili genel değerlendirmem budur.

Tüketicinin Korunması Yasası, önemli bir yasa olmasının yanında, siz dünyanın en mükemmel yasalarını da yapabilirsiniz, hazırlayabilirsiniz. O anlamda yaşamız da gerçekten çağdaş bir yasa, Ancak Türkiye'deki şu andaki tüketicilerin ihtiyaçlarına yanıt verip vermemesi açısından konuya baktığımızda, tüketicilerin düne göre yasal evrensel hakları konusunda daha duyarlı, daha bilinçli olduğunu görüyoruz. Ama ne yazık ki yeterli değil. Bugün ülkemizde yasal haklarını bilen tüketicilerin sayısı çok fazla değil. Asıl olan bu yasanın kendilerine getirdiği hakları bilen ve o hakları kullanmak : konusunda duyarlı davranan tüketiciler olmasıdır. Haklarını bilen ve duyarlı davranan tüketiciler olduğu ölçüde bu yasa uygulanabilir ve son derece önemli işler görebilir. Biraz önce de ifade ettiğim gibi eğer haklarını bilen ve arama duyarlılığını gösteren tüketiciler yok ise; en mükemmel yasalar da olsa kağıt üzerinde kalmak zorundadır. Bu bilinen bir gerçek.

Tüketicilerin 8 temel evrensel hakkı var, biliyorsunuz. Türkiye'de ya~ayan tüketicilerin -nüfusun tamamını dikkate aldığımızda- büyük çoğunluğu bu evrensel haklardan birincisi olan temel gereksinimlerin karşılanması hakkı var, bu hakkı bile yeterince kullanamıyor. Bu bizim abartılı bir ifademiz

olarak algılanmamalı. Bugün bütün istatistikler, DİE'nin rakamları, diğer yetkililerin açıklamaları da bunu gösteriyor. Ve nüfusumuzun yarıya yakını en temel gereksinimlerini karşılayamayacak durumda. Beslenme, barınma, sağlık, eğitim, ulaşım, haberleşme gibi temel evrensel tüketici haklarının temeli olan hakları bile kullanamayacak durumda. Nedenine gelince, bildiğiniz gibi yaşanan kriz ortamı ile tüketicilerin gelir seviyesi çok düşmüş, işsizlik artmıştır. Bırakınız bilinçli beslenme, bilinçsiz beslenmeyi, beslenebilme çabasıdadırlar. Yani en temel gıda maddelerine, olmazsa olmaz gıda maddelerini temin etmekte zorlanmaktadırlar. Ve sadece gıda maddeleri değil, en temel hizmette, kamusal hizmetler dediğimiz, elektrik, su, haberleşme, ulaşım, doğalgaz, sağlık, eğitim gibi hizmetlerden yeterince yararlanamamaktadırlar. Sayın hükümet yetkililerimizin geçenlerde 59. hükümet nedeni ile açıklanan bilgilerinde nüfusun % 15'inin açlık sınırında olduğu tespiti var. Şimdi açlık sınırında yaşayan bir insana siz çok çok mükemmel yasal haklar da tanıyabilirsiniz, ama onlar için yasal veya evrensel haklar çok fazla bir şey ifade etmiyor. O insanların öncelikli sorunu yaşantısını devam ettirebilecek temel ürünleri temin etmektir.

Her şeyden önce bizim isteğimiz de bu olumsuzlukların ortadan kaldırılması, herkesin öncelikle temel ürün ve hizmetlere rahatlıkla ulaşabilecekleri bir gelir seviyesine kavuşmasıdır. O zaman bu yasalar o insanlara çok daha anlamlı gelebilir, çok daha fazla şeyler getirebilir.

Bizim toplumsal açıdan birinci ve önemli eksiğimiz budur. O anlamda da özellikle bu temel ürünlere ve kamusal hizmetlere 2 boyutuyla baktığımızda, ilk olarak, fiyatların sürekli olarak arttığını görüyoruz. İnsanların gelir seviyesi sabit kalırken veya işsizlik nedeni ile düşerken, o gelir seviyeleri artmaz iken temel ürünlerin fiyatları sürekli yapılan zamlarla artıyor. Örneğin akaryakıtta gelen zamlar, diğer bütün alanlardaki zamların lokomotifini oluyor. Yani akaryakıtta zam gelmesi domates fiyatlarını bile artırıyor. Neden, çünkü nakliye ücretleri arttığı için. Sürekli zamların yanında, yaşanan diğer olumsuzluk, sadece -akaryakıt örneğinden gidersek- akaryakıttaki fiyatların % 70'den fazlası % 74 civarında yergiden oluşuyor. Türkiye'de vergi açısından da adaletsiz bir uygulama var. Çünkü Türkiye'de toplanan vergilerin, gelir vergilerinin % 70'i tüketimden alınan vergiler oluyor. Bunların en başında KDV geliyor. Bunlar tüketim vergileridir, tüketimden alınan vergilerdir. İlk başta KDV olmak üzere, biraz önce örneğini verdiğim akaryakıttan % 70 oranında Özel Tüketim Vergisi alınması, KDV alınması adaletsiz bir uygulamadır. Tüketici en temel ürünlerini alırken bile % 18 KDV ödemek zorunda kalıyor. Gelir seviyesi diyelim ki 5 milyar lira olan bir kişi de ekme alırken % 8 KDV ödemek durumunda, gelir seviyesi asgari ücret tutarında olan bir kişi de aynı oranda vergi ödemek durumunda kalıyor. Oysa dünyadaki genel anlayış, herkesin bildiği anlayış vergi adaleti açısından, gelire göre vergi alınmasıdır, adaletli olan uygulamada budur. Gelir seviyesi çok olan daha fazla vergi ödemeli, gelir seviyesi daha az olan daha az vergi ödemeli. Ancak durum böyle olunca, bunun yukarıda anlattığım tabloya yansımaları da iyi olmuyor. Sürekli artan fiyatlar, diğer yandan dünya ortalamasının bile üzerinde olan tüketim vergileri nedeniyle tüketicilerin bu ürünlere ve hizmetlere ulaşması daha da zorlaşıyor. Sadece bir elektrik faturasına, su faturasına, doğalgaz faturasına baktığımız zaman görürüz, tüketim bedeli 20 milyon lira ise, ödeyeceğimiz fatura bedeli 30-35 milyon liradır. Aradaki farkı vergiler oluşturmaktadır.

Bizim Tükoder olarak yeni hükümete önerimiz, özellikle temel ürünlerde ve kamusal hizmetlerde, mutlaka -tüketicilerin büyük çoğunluğunun yaşadığı sorunlar dikkate alınarak- bu zamlar durdurulmalı, tüketim vergileri de indirilmelidir. % 70'lik vergi oranı son derece adaletsiz bir uygulama. İndirim yapılması durumunda, bu temel ürün ve hizmetlere ulaşılması daha imkan dahilinde olacaktır. Zaten tüketici haklarının özü de, temeli de budur. Beslenme, barınma, sağlık, eğitim, ulaşım gibi hizmetlerden tüketicilerin kolayca yararlanabilmesidir. Ama bu zam ve vergilerle, bırakınız kolayca yararlanabilmeyi, tüketicinin bugün % 50'ye yakını onlara ulaşamayacak durumda yaşıyor. Bunların düzeltilmesi gerekiyor ki, o zaman insanlar haklarını çok daha rahatlıkla arayabilsinler.

Bu temel değerlendirmeden sonra yasanın getirdiği somut Őeyleri ifade etmek gerekirse; yasamıza, TŐrkiye'de uygulamada yaşanan sorunları da dikkate alarak, 95'ten bu yana geĀen sŐre iĀinde-eklemeler yapıldı. Bu eklemelerin en 3nemlisi, konutlar ve tatil amaĀlı taŐınmazların yasa kapsamına alınması. Bilindiği gibi, deprem nedeniyle Āok acı olaylar yaŐadık. O olaylar g3sterdi ki, konutlar 3nemli bir sorun teŐkil ediyor. Bu nedenle yasa kapsamına alındı. Devre tatil dediğimiz, tatil amaĀlı taŐınmazlarla ilgili sorunlar da yoğundu. Paket tur , devre tatili yasa kapsamı iĀinde değildi onlarda kapsamı iĀine alındı. Diğer getirdiği 3nemli yeniliklerden bir tanesi, tŐketicinin bir sorunla, bir ayıplı hizmet veya ayıplı ŐrŐnle karŐılaŐtıđı zaman 4 tane hakkı vardı. Bunlardan bir tanesi, o ŐrŐnŐ iade edip, parasını alabilirdi, aynı kalitede bir ŐrŐnle deđiŐtirebilir, Őcretsiz tamir ettirebilir veya ayıbın neden olduğu miktar kadar indirim talep edebilirdi. Bu zaten varolan 4 hakkıydı. TŐketicisi bu tercihlerden istediğini yapabiliirdi. Şimdi bu 4 temel hakka, tazminat hakkı gibi Āok 3nemli bir hak daha eklendi. GeliŐmiŐ Őlkelerde, bir tŐketicisi kullandığı ŐrŐnden dolayı kedisi dahi zarar g3rse mahkemeye baŐvurması halinde, Āok yŐklŐ miktarlarda tazminat alabiliyor. ŐrŐn gŐvenliđi aĀısından son derece 3nemli, caydırıcı bir etki yaratıyor. TŐrkiye'de diyelim ki, elektrik idaresinin verdiği ayıplı hizmet nedeniyle tŐketicinin elektronik eŐyaları yanabiliyordu. Herhangi bir tazminat ise s3z konusu olmuyordu. Veya belediyelerin aĀtıđı Āukurlara insanlar arabaları ile dŐŐyŐyor, hayatlarını kaybediyorlardı. Tazminat konusu gŐndeme bile gelmiyordu, ya da komik denebilecek, Āok dŐŐŐk rakamlar veriliyordu. Biz de onun Āok 3nemli bir 3rneği var. Bir maden suyunun patlaması nedeni ile g3zŐnŐ kaybeden bir tŐketicisi 4 yıllık uzun bir uđraŐtan sonra 45 milyar lira tazminat hakkına kavuŐtu, Őst mahkeme bunun fazla olduğunu belirterek, yarı yarıya indirim yaptırdı. Bu zararını veren maden suyunun Őretimini yapan da Āok bŐyŐk bir firma, satıcı olan da Āok bŐyŐk bir alışveriş zinciri. Artık TŐrkiye'de bu anlayış deđiŐecek.

TŐketicinin sağlığına ve gŐvenliđine zarar veren ŐrŐnlerle ilgili mutlaka tazminat davaları yođunlaŐacak. Bu tŐketicisi aĀısından son derece 3nemli bir kazanımdır. Ayrıca ayıplı ŐrŐn ve hizmetlerle karŐılaŐtıđı zaman tŐketicisi 15 gŐn iĀinde satın aldığı yere baŐvurmak durumunda idi, o sŐre 30 gŐne Āıkarıldı.

Yasanın diğer bir 3nemli getirisi; tŐketiciler ile satıcılar arasında yaşanan sorunlarda yargı sŐresi uzun ve pahalı idi. İnsanların yargıya baŐvurması, avukat tutması, o davayı takip etmesi hem zor, hem de uzun sŐrŐyordu. TŐketicisi, bilirkişi Őcretleri ve benzeri olumsuzluklarla karŐılaŐınca da hak arama konusunda duyarsız kalıyordu. Kısacası hem sŐreĀ uzun, hem Āok pahalı oluyordu. Bunları 3nlemek iĀin, yeni yasa ile birlikte daha 3nceki yasada da mevcut olan hakem heyetleri uygulamasına devam edildi. 1995 yılından bu yana satıcılar ile tŐketiciler arasında sorun yaŐanması halinde tŐm ilĀe merkezlerinde ve illerde hakem heyetlerine baŐvurulabiliyordu. Bu hakem heyetlerinin oluŐumu son derece demokratik bir yapılanma. Sadece resmi bir kurum değil, iĀinde TŐkoder'in de bir temsilcisi var, baronun bir temsilcisi var, ticaret odalarının bir temsilcisi, belediyenin bir temsilcisi ve bir de devletin bir temsilcisi var .5 kiŐilik bir heyet bu. Karşılaşılan sorunları hiĀbir Őcret 3demeksizin herhangi bir Őarta bağlı olmadan oraya yansıtabiliyordunuz ve hakem heyetleri de bu sorunlarla ilgili kararlar veriyorlardı. Uygulama tarihinden bu yana da % 90-95 tŐketicisi lehine kararlar alınıyordu. Ancak bir eksikliği vardı, hakem heyetlerinin kararları bağlayıcı değildi. Yani sizin % 100 haklı olduğunuzu hakem heyeti kabul etse bile, karşı taraf bu karara uymayabiliyordu. Uymadığı zaman bir yaptırım gŐcŐ yoktu. İŞte bu eksikliği gidermek iĀin, 500 milyon liraya kadar olan uyuŐmazlıklarda hakem heyetlerinin aldığı kararlar taraflar iĀin bağlayıcı oldu. B3ylece, siz 500 milyon lirayı geĀmeyen bir sorunla ilgili hakem heyetine baŐvurmanız halinde, o hakem heyetinin verdiği karar artık tarafları bağlıyor. Ben hakem heyetinin kararlarını dinlemiyorum diyemeyeceksiniz. 500 milyon liranın Őzerinde ki uyuŐmazlıklarda tŐketicisi tabi ki, 3nce hakem heyetine gitmek kaydıyla, mahkemeye de baŐvurabileceksiniz. Diyelim ki, bir otomobil ile ilgili sorun yaŐadınız, sorun 500 milyonun Őzerinde. Orada hakem heyeti kararı bağlayıcı değil, mahkemeye yansıtılması gerekir. Ama 3ncelikle hakem heyetine gitmek kaydıyla.

Bu önemli bir gelişmedir. Türkiye'de yargı süresi dikkate alındığında, kolaylıkla tüketicilerin yargıya gitmeden, yargının varolan yükünü daha da ağırlaştırmadan sorunları çözme imkanı getirdi. Dolayısı ile parasal bir yük getirmediği için, tüketiciye yasadan doğan haklarını daha da kolay arama imkanı sunuldu. Daha önceki uygulamada, 50 milyonluk bir uyuşmazlık için mahkemeye gitmeniz durumunda avukat ve benzeri masraflar, ayrıca tüketici davaları her türlü vergi, resim ve harçtan muaf olmasına rağmen, özellikle bilirkişi ücretleri oldukça yüksekti. 50 milyon liralık bir uyuşmazlık için, mahkemenin atadığı bilirkişiye ödenen ücret 120 milyon lira idi. Şimdi siz 50 milyon liralık bir uyuşmazlık için 120 milyon lira bilirkişi ücreti ödemezsiniz. O zaman da ne oluyordu, yasal haklarınızdan vazgeçmiş oluyordunuz. Bütün bu olumsuzluklar yasanın hayata geçmesini engelleyen unsurlardı. Yapılan düzenleme ile hakem heyetlerindeki bu olumsuzluklar ortadan kaldırıldı. Tüketiciler artık rahatlıkla yasal haklarını kullanabilecekler.

Kredi kartları olayına gelince, bu yasa değişim sürecinde, sadece kredi kartları yasasıymış gibi algılandı. Kredi kartları sadece bir sonuçtu. Yasanın boşluğu, tüketici sözleşmelerine yönelik herhangi bir hüküm getirmemesiydi. Tüketici sözleşmeleri bildiğiniz gibi sadece bankaların kredi kartlarına uygulanan sözleşmeler değil, başta kamusal hizmetler olmak üzere elektrik, su, doğalgaz, telefon vb. kamusal alanlarda siz o kuruma başvurduğunuz zaman, örneğin elektrik idaresine başvurduğunuz zaman, sizin önünüze üzerinde sözleşme yazan bir metin konuyordu, siz de onu imzalamak durumundaydınız. İmzalamazsanız o hizmetten yararlanamıyordunuz. O metinlerin ortak özelliği, üzerinde sözleşme yazmasına rağmen bir karınca duası gibi yazılmış uzun, okunamayan metinler olmasıydı. İkincisi siz sabırlısınız, elinizde büyütle gittiniz, onları sabırla okudunuz, okusanız bile anlayamayacağınız kadar tuzak birçok hukuki deyimler kullanılıyordu, anlamanız mümkün değildi. Üçüncüsü diyelim ki, okudunuz hukukçusunuz da veya araştırdınız, öğrendiniz, oradaki maddeleri, okuyup, anlasanız dahi virgül bile ekleyemeyeceğiniz sözleşmelerdi. Onların ortak mantığı tek taraflı, baskı yaratan, size sadece imzalamaya hakkı veren bir metin. Üstünde sözleşme yazmasına rağmen, o hizmeti veren kuruluşun tek taraflı şartlarını kabul etme taahhüdünden başka bir şey değil. Bunlar artık ortadan kaldırılıyor. Şimdi bu sözleşmeler, kamusal hizmetler, bankacılık vb alanlarda uygulanan sözleşmelerdeki haksız hükümler nedeniyle bankalar temerrüt faizlerini bu kadar anormal düzeyde artırmışlardı. O sözleşmelere koyduğu oranında temerrüt faizi uyguladığını yerine oraya boşluk bırakıyor., isterse % 400, isterse % 500 yazıyordu. Keyfine kalmıştı. Bu sözleşmeler değiştirildi, bana göre yasanın bütün maddelerinden çok çok daha önemlisi tüketici sözleşmelerinin değiştirilmesidir.

Tüketici sözleşmelerinde şimdiye kadar uygulanan mantık, o hizmeti veren kuruluş her zaman, her yerde, her koşulda, mutlaka haklıdır. Tüketici her zaman, her yerde, her koşulda % 100 haksızdır. Çünkü orada yazardı, diyelim ki, bir elektrik sözleşmesi, eğer bir gün ödemeyi geciktirdiniz, şu kadar ceza ödersiniz, şu olursa bu kadar ceza ödersiniz, elektriğiniz kesilir .Şu olur , bu olur gibi hep tek taraflı, tüketici potansiyel suçlu veya suç işleyecek mantığı ile hazırlanmış sözleşmelerdi. Oysa biraz evvel örneğini verdiğim gibi, size potansiyel suçlu gözü ile bakan kuruluşun, verdiği aylık hizmet nedeni ile elektronik eşyalarınız yanıyor, o kuruluşun hiçbir sorumluluğu yoktu. Şimdi bu anlayış:değişiyor , öncelikle sözleşmeler, karınca duası gibi yazılmayacak. En az 12 punto harflerle yazılacak, okunaklı olacak. İkincisi sözleşmeler tek taraflı, baskı yaratan tüketicinin aleyhine hükümler içeren nitelikte olamayacak. Tüketici her yerde her zaman haksızdır hükmü olmayacak. Dolayısı ile tüketici aleyhine hükümler içeren sözleşmeler geçersiz .sözleşme kabul edilecek. Üçüncüsü tüketicinin uğradığı zararlarla ilgili, o kurumun aylık hizmeti nedeni ile tüketici zarar görüyorsa onları tazmin etme hakkı sözleşmelerde yer alacak.

Bu sözleşmeler AB normlarına uygun tüketicinin haklarını da dikkate alan sözleşmeler şekline dönüşecek. Kamusal hizmetler, bankacılık alanındaki sözleşmeler bu yasa ile ayın 14'ünde yürürlüğe

girdi, 3 aylık süre verildi. Elektrik idaresindeki sözleşmeler dahil, tüm sözleşmeler bu yasa hükmünde yeniden düzenlenmek durumunda kalacak.

Kredi kartlarına yeniden dönersek, bankaların hiçbir yasal düzenleme olmaması, kredi kartları ile ilgili bir yasa olmaması nedeniyle ve de yasal boşlukların olması nedeniyle tamamen keyfi, baskı yaratan sözleşmeleri de mesnet göstererek uyguladıkları çok anormal oranda temerrüt faizleri vardı. 1 milyona yakın kişi kredi kartları nedeni ile mağdur duruma düşmüştü. Ama bu sonuca ilişkin esas neden o sözleşmelerdeki hükümlerdir. Bu yasanın sadece kredi kartları için gösterilmesi doğru değil, 1 milyon kredi kartı mağduru varsa, sadece telefon idaresindeki sözleşmelerde 17 milyon üzerinde abonesi var , elektrik idaresinin yine milyonlarca, on milyonlarca abonesi var. Bir de kamusal hizmetleri dikkate alırsak, bu sözleşmelerden zarar gören aslında milyonlarca abone var. Bu nedenle tüketici sözleşmelerindeki değişim çok önemlidir ve bir çok tüketiciyi doğrudan etkileyecektir .Ben yasada tüketici için en önemli kazanımı tüketici sözleşmelerinin yeniden düzenlenmesi olarak yorumluyorum. Kamusal hizmet veren kurumlar bu kez tüketici aleyhine hükümler içermeyecek şekilde bu sözleşmeleri yeniden hazırlayacaklar, tüketiciler uğradıkları zararı tazmin etme talebinde bulunabilecekler. Tüketici aleyhine tek taraflı hükümler içeren sözleşmeler de tarihe karışacak.

Özetlersek, yeni yasa konutları ve tatil amaçlı taşınmazları kapsamına almıştır. Ayıplı hizmet ve ürünlerle ilgili tazminat hakları getirmiştir. Elektronik satış,uzaktan satış, internet üzerinden satış dediğimiz konularla ilgili önemli haklar getirmiştir. Daha önce bunlar yasa kapsamında yoktu. Tüketici sözleşmeleri ile ilgili düzenlemeler getirmiştir. Bu çok çok önemli bir maddedir. Tüketici sözleşmelerinde artık temerrüt faizi denemeyecek, tüketici kredilerinde, kredi kartlarında azami faiz sınırı % 30'u geçemeyecek. Yasa ile getirilen bir diğer önemli konu hakem heyetlerinin 90 milyon liraya kadar olan uyuşmazlıklardaki kararları bağlayıcı olmuştur. Bir diğer gelişme, tüketici mahkemelerinde tüketici örgütlerinin açmış olduğu davalarda bilirkişi ücretleri bakanlık tarafından karşılanacak şekilde düzenlenmiştir.

Yine yasanın getirdiği bir önemli gelişme de tüketiciler kendi ikametgahlarının bulunduğu yerden de dava açabileceklerdir. Daha önce, Hakkari de oturan, İstanbul'a gelip alışveriş yapan bir tüketici yaşadığı sorunla ilgili gelip İstanbul'da dava açmak zorunda idi. Şimdi Hakkari'deki insanın kalkıp bir dava için İstanbul'a gelmesi gerekmeyecek. Kendi ikametgahında bu davaları rahatlıkla açabilecek ve yasadan doğan haklarını kullanabilecek.

Kapıdan satışlar ki, -en çok sorun yaşanan alanlardan birisidir- orada 7 günlük süre içinde tüketici hiçbir gerekçe göstermeden cayma hakkına sahipti. Ancak kapıdan satış firmaları tüketiciyi belli açıdan dolandırmak amacıyla o 7 günlük süreyi geçirmek için tarih kısmını boş bırakıyorlar veya eski bir tarih atarak tüketicinin bu haktan yararlanmasını engelliyorlardı. Yeni yasa da bu konuya da açıklık getirildi. Artık kapıdan 'satışlarda ki, altını çizerek söylüyorum, her zaman her yerde bunu ifade etmeye çalışıyoruz, kapıdan satış kapıdan dolandırmaya dönüşmüştür. Ve tüketiciler asla kapıdan alışveriş yapmamalıdır diyoruz. Ama bir şekilde yapmak durumunda kalmış ise tüketiciler bundan böyle eski tarihli sözleşmeler imzalamayacaklar. Tüketiciler kendi el yazısı ile sözleşmelere tarih atacaklar. Tüketicinin kendi el yazısı ile yazmadığı tarih geçersiz sözleşme sayılacak. İkicisi, kapıdan satış firmaları daha önce malı teslim etmeden birtakım senetler, paralar alıyorlardı, artık ürünü teslim etmeden herhangi bir çek, senet, para alamayacaklar.

Kampanyalı satışlarla ilgili de önlemler getirildi. Bu satış şekli de bildiğiniz gibi dolandırıcılık boyutuna gelmişti. Aklına esen, önüne gelen kampanyalı satış düzenleyebiliyordu. Örneğin, otomobil kampanyaları düzenleniyor , 3 bin-5 bin kişiden para toplayıp, kaçıyorlardı. Maalesef tüketici de son derece mağdur oluyordu, bu nedenle kampanyalı satışlarda aklına esenin, aklına estiği şekilde yapamayacağı hale getirildi. Mutlaka bakanlık izni, bakanlık izni yanında da -bizim Tükoder olarak çok

ısrarlı olduğumuz- üretici firma kefaleti ve banka teminat mektubu esas alınıyor. Dolayısı ile bakanlığın izin vermediği kampanyalı satışlar düzenlenemeyecek.

Yine gazetelerin verdiği veya vermeyi vaat ettiği, aslında çok büyük sorunların yaşandığı, komedi boyutlarına ulaşan promosyonlar vardı. 1997'den bu yana promosyonların yasak olmasına rağmen, bazı gazeteler kanuna karşı hile yaparak, sanki x elektronik firması o kampanyayı düzenlemiş, yanında da X gazeteyi hediye veriyormuş gibi, kanuna karşı, onun boşluklarından yararlanmaya çalışıyorlardı. Bunların önlenmesi için, dolaylı olarak bağlantısı olsa bile kültürel ürün dışında, gazetelerin kesinlikle promosyon vermesi yasaklandı. Bu şekilde yaşanan olumsuzluklar da belli oranda çözümlenmiş olacak. Bundan böyle, tamamen, promosyon dönemi kapanmış olacak. Bu da önemli bir gelişmedir.

Yasanın özet olarak getirdiği yenilikler, getirdiği haklar bunlar. Biz Tükoder olarak 25 Ekim 1990 tarihinde kurulmuş bir derneğiz. Henüz tüketicilerin hiçbir yasal hakları yok iken, biz tüketici hakları için uğraşıyorduk. Ve yasanın 1995 yılından önceki hazırlanış sürecinde de çok yoğun çaba gösterdik. 1995'te yasa çıkarken sadece Tükoder'in uğraşları etken olmadı, o dönem Gümrük Birliği süreci vardı. Gerek Tüketicinin Korunması ile ilgili yasa, gerekse Rekabetin Korunması ile ilgili yasa Gümrük Birliği uyum yasaları olarak da çıkarılmak durumundaydı. Bu dönemde de AB uyum yasaları var. Bu uyum yasalarının ilk sıralarında yer alan tüketici mevzuatıdır. Bu yasanın güncellenmesi, AB normları da dikkate alınarak uyum yasaları şekline dönüştürüldü. Ancak sadece AB'ne uyum için algılanmamalı. Biraz önce ifade ettiğim hakem heyeti uygulaması Avrupa'nın birçok ülkesinde yok. AB'nin tüketicilerle ilgili getirdiği önemli yenilikleri model almalıyız, ama sadece AB'ne uyum göstermek için değil, göstermelik yasalar düzenlemek için değil. Türkiye'deki tüketicilerin sorunlarına yanıt verecek hükümlerinde yer alması mantığıyla, çalışmalar yaptık. Biz tüketicilerin yaşadığı sorunları en iyi bilen, onlara çözüm üreten bir bağımsız tüketici örgütü olarak tabii ki, AB yasaları, evrensel tüketici hakları, tüm bunları dikkate aldık, ama Türkiye'deki tüketicilerin yaşadığı sorunların çözümlenmesi için de bunların sentezi şeklinde bu yasayı hazırladık. Bu yasa bize göre son derece önemli ve çağdaş hükümler içeriyor. Bizim tüketicilerden beklentimiz, başta söylediğim gibi, bu yasadaki haklarını öğrenmeleri, bilmeleri ve daha sonra bu haklarını kullanmaları konusunda duyarlı davranmalarıdır. O zaman bu yasa çok daha anlamlı olur, hayata geçmesi çok daha olası olur. Aksi takdirde çok mükemmel hükümler de getirirse tüketicilerin duyarlı olamamaları halinde. kağıt üzerinde kalmak durumundadır.





