

## Avrupa Birliđi Ve Ülkemizde Tüketici Hakları

### Av. Ali ER

TÜKO-Der Genel Başkanı

Küreselleşmenin kazandığı ivme dolayısıyla tüketicinin korunması açısından uluslararası gelişme ve ilişkilerin izlenmesi yaşamsal öneme sahiptir.

Bu ilişkiler açısından çeşitli uluslararası anlaşma yapılmış çeşitli konferanslar, kongreler, toplantılar düzenlenmiştir.

AB Tüketici politikasının amacı da bu doğrultuda tüketici ile üretici/satıcının haklarını eşit şekilde korumak suretiyle, taraflar arasında bir uzlaşma zemini oluşturmaktır.

AB'nin gelecekteki ekonomik, sosyal ve siyasi politikalarının oluşmasına yönelik olarak üye ülkeler arasında 1997 Amsderdam Anlaşması imzalanmış 153. amaç maddesi de şu şekilde ;

"Tüketicinin çıkarlarının ve haklarının korunması amacıyla AB, tüketicinin sağlığı, güvenliği ve ekonomik çıkarlarının korunması için katkıda bulunacak, bunun yanı sıra tüketicinin hakları açısından bilgi, eğitim ve organizasyon konularında tüketiciye destek olup tüketicinin çıkarlarının korunması sağlanacaktır."

Aynı antlaşmanın 153. maddesinin Tüketici Politikası ise şu maddeler üzerinde durmuştur.

1. Tüketicilerin daha güçlü bir sese sahip olması,
2. Tüketiciler için yüksek seviyede sağlık ve güvenlik sağlanması,
3. Tüketicilerin ekonomik çıkarlarına saygı gösterilmesi.

AB'de tüketicinin korunması alanına ilişkin çalışmaların uzun yıllardan beri devam ettiği bir gerçektir. Ayrıca bütün Dünya' da Tüketici = yurttaş = halk eşitliği benimsenerek tüketici politikaları üretildiği gerçeğine bakıldığında Türkiye'deki mevcut durumun neden AB dayatması ile ağır ağır işlemekte olduğu daha iyi anlaşılabilir.

Ülkemizdeki mevcut duruma baktığımızda : 1990'lı yıllara kadar tüketiciler örgütlü olmadığı için, bugüne kadar korunmaları konusunda devlet tarafından yapılan çalışmalar belirleyici olmuştur.

1993 yılında Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü'nün kurulması ile gündeme gelen Tüketici Haklarının Korunması hususu, 8.3.1995 tarihinde yayımlanan ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile önemli bir ilerleme kaydetmiştir. Ama yine de 60 dolaylarında yasa, yüzlerce tüzük, yönetmelik ve tebliğlere rağmen yeterli koruma sağlanamamıştır.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ilgili diğer mevzuat ile; Tüketici Konseyi, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, Reklam Kurulu ve Tüketici Mahkemeleri kurulmasına ilişkin düzenlemeler getirilmiştir. Bunlardan Tüketici Mahkemeleri yeterince kurulmamasına rağmen yaygınlaşana kadar Ticaret Mahkemeleri ve olmadığı yerlerde Asliye Hukuk Mahkemelerinin ilgili davalara bakması

sağlanmıştır. Bu kanunla getirilen haklar birçok yeni üye olmuş AB ülkesinden ileri olmasına rağmen, Kanun'un gerektiği gibi yaygınlaştırılıp uygulamaya geçtiği söylenemez.

Bunda en büyük etkenin tüketicinin örgütlenmesine engel olan ve henüz değişen Dernekler Yasası'nın ve mevcut bağımsız tüketici örgütlerinin yetki ve temsil gücünün engellenmesi olduğunu düşünüyoruz.

Yasamızdaki eksikliklere gelince:

Sorunları doğuran en önemli etken, tüketicinin korunması gibi toplumun her kesimini ilgilendiren son derece geniş bir alanın dünyadaki ve AB'deki yasal düzenlemelerin aksine; doğrudan tek bir çerçeve kanunla düzenlenmiş olmasıdır.

Bundan sonra yapılacak yeni düzenlemelerde, mevcut Kanun'un kapsamını olabildiğince genişletmek; bazı hususları uygulamadaki aksaklıkları da gözönüne alarak daha detaylı bir şekilde açıklamak, tüketici ile ilgili ANAYASA'dan itibaren tüm mevzuatı dünyada kabul görmüş sekiz evrensel tüketici hakkı çerçevesinde tamamlamak ve geliştirmek gerekir.

Öncelikle: Ayrılmış mal ve hizmetlere ilişkin hükümler ayrı ayrı maddeler halinde düzenlenmelidir. Tüketicinin sağlığı ve güvenliğinin sağlanması ülkemizdeki en önemli konudur. Bu konuda bugünkü kullandığımız yasadaki ayrı olarak ve AB'de ürün gruplarına göre çıkarılmış olan güvenliğe yönelik mevzuatı dikkate alan bir düzenleme gerekmektedir.

Ülkemizde ve TÜKODER olarak bizim en çok üzerinde durduğumuz konulardan biri de elektrik, su, doğalgaz dağıtım hizmetleri gibi genellikle TEKEL niteliğinde olan tüm kamu hizmetlerinde hazırlanan standart sözleşmelerde, tüketicilerin korunmasını sağlayıcı hükümlerin yer alacağı ayrı yasal düzenlemelere ihtiyaç vardır.

Kamunun ya da devletin doğrudan ticari nitelik taşımakla veya herhangi bir sözleşmeye bağlı olarak sunulmamakla birlikte eksik veya bozuk yapılması nedeniyle tüketici bakımından maddi ve manevi zarar doğuran tüm kamusal mal ve hizmetlerden dolayı devletin sorumluluğunun netleşmesi gerekir.

Ayrıca Yasal düzenlemeler ne kadar iyi olursa olsun uygulayıcılarında iyi niyetli olması gerektiği açıktır. Eğer uygulayıcılar iyi niyetli değilse sonuç her zaman için olumsuz olacaktır. Bu anlamda tüm toplum olarak tüketici hakları konusunda bilinçli davranmaz ise dünyanın en iyi yasaları da yapılsa ilerleme sağlanamayabilir. Bu anlamda başta biz tüketiciler olarak gerekli bilinç ve titizlikle davranmak zorundayız. Elbet teki bunun içinde yeterli çalışmaların yapılması lazımdır. Bu çalışmaların yeterli düzeye gelebilmesi için tüketici örgütlerine destek olunması gerekir.