

BASIN DUYURUSU
25. TÜKETİCİ KONSEYİ
KARARLARI
(19 AĞUSTOS 2021)

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Tüketici Konseyi" başlıklı 64'üncü maddesi ve 05 Temmuz 2014 tarih, 29051 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Tüketici Konseyi Yönetmeliği'nin 4'üncü maddesi hükmü uyarınca Ticaret Bakanlığı koordinatörlüğünde yılda en az 1 kere toplanan Tüketici Konseyi'nin 25'incisi, 19 Ağustos 2021 Perşembe günü Ankara'da gerçekleştirilmiştir.

Konsey, Divan Başkanı Ticaret Bakanlığı Bakan Yardımcısı Sezai UÇARMAK başkanlığında toplanmış, Divan Başkan Yardımcılığına Av. Şükran EROĞLU, iki katip üyeliğine ise Levent KÜÇÜK ve Ayca CAN ÇINAR'ın seçilmesine karar verilerek konsey divanı kurulmuştur.

1) 20, 21 ve 24'üncü Tüketici Konseyleri'nde alınan karar doğrultusunda oluşturulan "Araştırma ve Çalışma Komisyonu'nun, Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlük makamının 11.08.2021 tarihli oluruyla resmiyet kazanan Tüketici Örgütleri Strateji Belgesi'nde yer verilmiş olan, anılan Belge kapsamındaki çalışmaları değerlendirecek "İzleme Komitesi" ile birleştirilmesi ve Komisyonun her iki sorumluluğu üstlenecek şekilde yeniden yapılandırılarak Komisyon üyeliklerine yeniden seçim yapılması, Komisyonun aynı kurumsal temsiliyet ve güncellenmiş görev ve yetkilerle çalışmalarını sürdürmelerine,

Araştırma, Çalışma ve İzleme Komisyonuna, Konseye katılan tüketici dernekleri ve üst kuruluşlarından,

- a) Tüketici Dernekleri Federasyonu-TÜDEF
- b) Tüketici Örgütleri Federasyonu-TÖF
- c) Tüketici Birliği Federasyonu-TBF
- d) Tüketici Ve Çevre Hakları Federasyonu-TÜÇEDEF
- e) Tüketicini Koruma Derneği-TÜKODER
- f) Tüketici Bilincini Geliştirme Derneği-TÜBİDER
- g) Tüketicileri Koruma Derneği-TÜKDER
- h) Tüketicileri Destekleme Derneği-TÜKDES
- i) Tüketici Hakları Derneği-THD
- j) Tüketici Hakları Ve Çevreyi Koruma Derneği-TÜRÇED
- k) Tüketicini Koruma Ve Dayanışma Birliği-TÜKO-BİR
- l) Bursa Tüketiciler Derneği-BTD
- m) Tüketiciler Derneği-TÜDER
- n) Tüketici Sorunları Derneği-TÜSODER
- o) Tüketici Hareketi Derneği'nden

temsilci olarak 1'er üye bildirilmesine,

2) Konsey Çalıştaylarında alınan aşağıdaki kararların 25. Tüketici Konseyi Kararları olarak kabul edilmesine,

I. Çalıştay: Mevzuat Eksikliği Veya Mevzuatın Farklı Yorumlanmasından Kaynaklanan Tüketici Sorunları Ve Çözüm Önerileri

- 3) Tüm konut amaçlı taşınmazlardan kaynaklanan sorunların çözümüne ilişkin düzenlemelerin yapılmasının önerilmesine,
- 4) Ürün güvenliğine ilişkin düzenlemelerin AB standartlarına uygun hale getirilmesine yönelik düzenlemelerin yapılmasının önerilmesine,
- 5) Enerji etiketlerinin değişen mevzuat hükümleri doğrultusunda güncellenmesi, ihtiyaca uygun olarak düzenlenmesine, dolayısıyla, AB'nin Yeni Enerji Etiketleri düzenlemesinin ülkemizde uyumlaştırılması amacıyla Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı tarafından 25 Mart 2021 tarihli Resmi Gazete'de, aralarında beyaz eşya ürünlerinin de yer aldığı ürün grupları için "Çevreye Duyarlı Tasarım Gerekliliklerine Dair Tebliğler" ve "Enerji Etiketlenmesine Dair Tebliğler" in yayımı itibariyle yürürlüğe girmesi, bu kapsamda yer alan performans standartlarına göre test edilip beyanları yapılmış ürünlerin 25 Mart 2021 tarihi itibariyle yeni enerji etiketi ile gösterilmesi gerektiği, ancak yeni enerji etiketi ile satışı yapılması gereken ürünlerin muhtelif uzaktan satış platformlarında eski etiketle tanıtılmasının, tüketicinin yanlış yönlendirilmesinin ve haksız rekabetin önlenmesi için etkin denetim mekanizmasının uygulanması ve bu amaçla gerekli mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,
- 6) Haksız ticari uygulamalara ilişkin mevzuat düzenlemelerinin revize edilerek bu konudaki denetim faaliyetlerinin artırılmasına,
- 7) Bina tamamlama sigortasına ve diğer teminat usullerine ilişkin düzenlemelerin yapılmasına,
- 8) Konut satışlarında uygulamada yaşanan usulsüzlüklerden doğan tüketici mağduriyetlerinin önlenmesine yönelik yeni ve daha etkin önlemler içeren mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,
- 9) E-ticaret site ve platformlarında satış yapan firmaların hukuki sorumluluklarının kapsamının genişletilmesine yönelik (5651 sayılı ve 6563 sayılı kanun hükümlerine göre yer sağlayıcının sorumlu tutulması vb.) mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,
- 10) Cezaların caydırıcılığının artırılmasına yönelik mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,
- 11) Yerel yönetimlerin denetim yetkilerinin (6502 sayılı Kanun'un "Satıştan Kaçınma" başlıklı 6'ncı ve "Fiyat Etiketleri" başlıklı 54'üncü maddesi kapsamında belediyenin idari ceza tutanağı düzenleme, idari ceza uygulama yetkileri kapsamında) artırılmasına yönelik mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,
- 12) Yetkisiz servislerin denetimlerinin artırılması ve idari yaptırımların daha etkin hale getirilmesi için mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,
- 13) Konsey kararlarının bağlayıcılığının artırılmasına yönelik mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,

14) Reklam Kurulu ve Tüketici Hakem Heyetlerinde tüketici örgütlerinin temsil sayılarının ve ağırlıklarının artırılması ve anılan kurul ve heyetlere üye seçilme usullerinin yeniden ele alınması için mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,

II. Çalıştay: Temel İhtiyaçların Karşıllanması Hakkı Çerçevesinde, Yaşanan Tüketici Sorunları (Eğitim, Haberleşme, Güvenilir ve Ekonomik Gıdaya Ulaşım vb.)

Eğitim:

15) Mücbir sebep nedeniyle uygulanan kısa çalışma ödeneği, kira stopaj indirimi, kredi imkânı vb. yardımların tüketicilere “ücret indirimi, KDV indirimi, bilgisayar ve internet yardımı vb.” çeşitli şekillerde yansıtılmasına,

16) Uzaktan eğitim döneminde hizmet sağlayıcı eğitim kurumlarının maliyet üzerinden indirim yapmasının sağlanmasına,

17) Hizmet sağlayıcı eğitim kurumu ile tüketicinin yaptığı sözleşmelerde mücbir sebebin zararlarını ortadan kaldırmak için “%50 devlet, %25 sigorta şirketi, %25 tüketici vb.” sigorta yapılmasına,

Haberleşme:

18) İnternet ve diğer iletişim aboneliklerinin iptali konusunda tüketicilerin yaşadıkları sıkıntıların giderilmesi için etkin mevzuat değişikliklerinin yapılmasına,

19) Tüketiciler cayma hakkını kullanmak istediğinde daha önce sözleşmede yer almayan ek maliyetlerin “kurulum, wifi bağlama vb.” haksız ücretlerin tüketiciye yüklenmesinin önlenmesine,

20) Pandemi sürecinde ve olası doğal afetlerde telekomünikasyon, telefon, özellikle internet erişimi vb. iletişim hizmetlerinde sıkıntı ve aksama yaşanmaması için gerekli önlemlerin alınmasına,

21) Aboneliklerde adil ve orantılı fiyatlandırma yapılmasına,

22) İletişim altyapısında iyileştirmeler yapılmasına,

23) GSM operatörlerinin hizmet verdikleri yerlerin nüfusu dikkate alınarak yüz yüze abonelik iptal edilebilecek birimler oluşturmalarına,

24) Deprem, sel vb. mücbir sebeplerde haberleşmenin aksamasını giderici önlem alınması amacıyla gsm operatörlerin tek bir yerden hizmet vereceği şekilde organizasyon yapılmasına,

Güvenilir ve Ekonomik Gıdaya Ulaşım :

25) Tüketicuyu yanıltıcı, sağlık ve güvenliğini tehdit eden taklit ve tağşiş edilmiş gıda ürünlerinin piyasada yer almasının önlenmesine,

26) Tağşiş yapan firmaların ticaretten men edilmesi, birden çok tağşiş yapan firmalara hapis cezası verilmesi için yasal düzenlemeler yapılmasının önerilmesine,

- 27) Pandemi sebebiyle denetçilerin üzerine fazla iş yükü bindiğinden gıda denetimlerinin yeterince yapılamamasına karşı gerekli önlemlerin alınmasına,
- 28) Tarım ve Orman Bakanlığı'nın denetçilerinin yanında yerel yönetim birimlerinin de denetimlerde etkin rol oynamasına yönelik mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,
- 29) İdari para cezalarının caydırıcı olması için mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,
- 30) Gıda güvenliği ve güvenilir gıda konusunda uzmanlaşmış laboratuvarların temsiliyet açısından bağımsız bir yönetimle ve teknik yeterliliğe sahip kurumlarla çalışmasının sağlanmasına,
- 31) Ambalajlı gıda ürünlerinde mevcut yasa ve standartlara uygun ambalajlama yapılmasına, tüketicilerin ihtiyaçlarına cevap verecek, tecrübe ve bilgi eksikliklerinin istismarının, ambalajlarda yanıltıcı tanıtların önlenmesine yönelik yeni ambalajlama standartların getirilmesi için mevzuat değişikliği yapılmasının önerilmesine ve bölünebilir nitelikte paketlenme yapılmasının sağlanmasına,

III. Çalıştay: Pandemi Dönemi Tüketici Sorunları ve Çözüm Önerileri

Pandemi döneminde;

- 32) Tüketici hakem heyetlerinin toplanma, karar alma sürecinde ve bilirkişiye ulaşma konusunda yaşanan sorunların çözümü için çalışma yapılmasına,
- 33) Eğitimde ortaya çıkan fırsat eşitsizliğinin, bilgisayar, akıllı cihaz donanımı eksikliğinin giderilmesine,
- 34) Canlı ders ve yüz yüze eğitimin eşit sayılarak aynı ücretin talep edilmesinin, bunun yanında verilmeyen hizmetlerden ulaşım, servis ve yemek vb. hizmetlerin para iadesinin yapılmamasının tüketiciyi zarara uğratmasının önlenmesine,
- 35) Tüketicilerin pandemi ve bulaş riskine karşı kargoları inceleyememeleri nedeniyle yaşanan mağduriyetlerin önlenmesine ve istenmeyen kargoların tüketicilere gönderilmesinin engellenmesine, tüketicilere teslim edilmek istenen kargoların mahiyetinin ne olduğuna bakılabilmesine imkân sağlayacak mevzuat düzenlemesi yapılmasının önerilmesine,
- 36) Özel hastanelerin ücret almamaları gereken test ve tedavi ücretlerini almalarından dolayı yaşanan mağduriyetlerin önlenmesi için gerekli tedbirlerin alınmasına,
- 37) Düğün salonu vb. sektörlerde pandemi dönemi öncesindeki şekilde hizmet alınamamasından ve sunulamamasından dolayı gerek tüketiciler gerekse de hizmet sağlayıcıların yaşadıkları mağduriyetlerin önlenmesine,
- 38) Haksız fiyat artışlarının önlenmesi için alınan tedbirlerin gereği gibi uygulanmasına,
- 39) Evrensel hizmet fonunun hayata geçirilmesi için harekete geçilmesine,
- 40) Paket tur hizmetlerinde tüketicilerin istemedikleri hizmeti almaya zorlanmasının önlenmesine,

41) İnternet hizmet sağlayıcılarının altyapı eksikliğinin getirdiği maliyet, bedel farklılıklarına tüketiciye yansımalarının önlenmesine,

42) Mücbir sebeplerin açık ve net bir şekilde düzenlenmesi, alınacak önlemler, tüketiciye sağlanacak hizmetlerin neler olduğu vb. konulara açıklık getirilerek ilgili kurumların gerekli işlemleri yerine getirmesine,

43) Abonelik sözleşmeleri ile üye olunan spor salonu, yüzme havuzları, güzellik salonları gibi alanların kapalı kaldığı sürelerin üyelik süresine eklenmesine, tüketiciyi mağduriyetlerinin önlenmesi için gerekli tedbirlerin alınmasına,

44) Work and travel ve yurt dışı eğitimlerinde yaşanan mağduriyetlerin önlenmesine,

45) Kullanılıp atılan tek kullanımlık plastik vb. ürünlerin çevreye ve doğaya verdikleri zararların önlenmesi amacıyla kullanımlarının yasaklanması için mevzuat değişikliği yapılmasının önerilmesine,

46) Tüketici Konseyi yapısının, işleyişinin ve sonuçlarının gözden geçirilerek alınan kararların daha somut şekilde hayata geçirilmesi için konseyin daha işlevsel bir yapıya kavuşturulması konusunda çalışmalar yapılmasına, ihtiyaç duyulan konularda mevzuat düzenlemesi yapılmasının önerilmesine,

karar verilmiştir.