

**T.C.  
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE TEMSİLİ AÇISINDAN  
AB VE TÜRKİYE KARŞILAŞTIRMASI**

**Yüksek Lisans Tezi**

**RAMAZAN YILDIZ**

**İSTANBUL, 2009**

**T.C.  
BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**AVRUPA BİRLİĞİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI**

**TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE TEMSİLİ AÇISINDAN  
AB VE TÜRKİYE KARŞILAŞTIRMASI**

**Yüksek Lisans Tezi**

**RAMAZAN YILDIZ**

**Tez Danışmanı: YRD. DOÇ. DR. CENGİZ AKTAR**

**İSTANBUL, 2009**

**T.C.**  
**BAHÇEŞEHİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**AVRUPA BİRLİĞİ İLİŞKİLERİ ANABİLİM DALI**

Tezin Adı: Tüketicinin Korunması ve Temsili Açısından AB ve Türkiye Karşılaştırması  
Öğrencinin Adı Soyadı: Ramazan Yıldız  
Tez Savunma Tarihi:

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğu Enstitümüz tarafından onaylanmıştır.

Prof. Dr. Selime SEZGİN  
Enstitü Müdürü  
İmza

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları yerine getirmiş olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Eser KARAKAŞ  
Program Koordinatörü  
İmza

Bu tez tarafımızca okunmuş, nitelik ve içerik açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak yeterli görülmüş ve kabul edilmiştir.

Tez Jürisi Üyeleri

İmzalar

Unvanı, Adı ve Soyadı

Tez Danışmanı

Üye

Üye

Üye

.....

.....

.....

.....

## ÖZET

### TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE TEMSİLİ AÇISINDAN AB VE TÜRKİYE KARŞILAŞTIRMASI

Yıldız, Ramazan

Sosyal Bilimler Enstitüsü - Avrupa Birliği İlişkileri Programı  
Tez Danışmanı: Yrd. Doç Dr. Cengiz Aktar

Ocak, 2009, 84 Sayfa

Tüketicinin ve sağlığın korunması günümüz dünyasında en sık konuşulan konulardan biri haline gelmiştir. Teknolojinin hızla gelişmesi ürün çeşitliğini artırırken diğer taraftan tüketicilerin daha çok bilgi sahibi olması ve örgütlenmesi gerekliliğini doğurmuştur. Avrupa birliği çıkardığı yönetmeliklerle tüketici çıkarlarının ve temsilinin bütün üye ülkelerde gerçekleşmesi için politikalar ve periyodik programlar benimsemiştir. Bu çalışmada tüketicinin korunması ve temsili açısından AB ve Türkiye karşılaştırılarak anlatılacaktır.

Araştırma altı bölümden oluşmaktadır; Birinci bölümde Tüketicinin korunmasına dair kavramsal çerçeve çizilecektir. İkinci bölümde, Avrupa Birliği'nde Tüketicie tanınan haklar 'Tüketici Politikası' ve 'Eylem Planlarıyla' anlatılacaktır. Üçüncü bölümde, Türkiye'de tüketiciye tanınan haklar ve AB Uyum Süreciyle oluşan yasal düzenlemeler anlatılacaktır. Dördüncü bölümde, tüketicinin korunması ve temsili açısından AB ve Türkiye yapısal düzenlemeleriyle, tüketici örgütlenmeleri ve yargı usulleriyle incelenecektir. Beşinci Bölümde, Gıda Güvenliği ve kontrolleri ele alınacaktır. Altıncı bölümde, Müzakere Edilen 28. Fasıll olan "Tüketicinin ve Sağlığın Korunması" müzakere süreciyle, Türkiye'nin ve Komisyonun müzakere pozisyonları birlikte incelenecektir.

**Anahtar Kelimeler:** Tüketici, Tüketicinin Korunması, Müzakere Edilen 28. Fasıll, Tüketici Örgütleri, Gıda Güvenliği

## ABSTRACT

### COMPARISON OF EU AND TURKEY IN TERMS OF CONSUMER RIGHTS AND PRESENTATION

Yıldız, Ramazan

Department of European Union Relations

Consumer health and protection is one of the most prevalent issue being talked around the world. While rapid technological developments have increased variety of products, on the other hand leads to necessity of being informed and organized of consumers. EU adopted periodical consumer protection programs and policies with directives and aimed to come into the force in all over the member states. In this study, consumer's protection and level of representation in EU and Turkey have been compared and explained.

This research is composed of six chapters. In the first chapter, concept of the consumer protection and conceptual frame has been defined. In the second chapter, consumer rights in EU has been handled with "Consumer Policies" and "Action Plans". In the third chapter, consumer rights in Turkey and Turkey's legislative alignment with EU have been examined. In the forth chapter, consumer's protection, representation, organization, legislation structure in EU and Turkey have been examined and compared. In the fifth chapter, "Food Safety" and control mechanism will be handled. In the Sixth chapter, "Consumer and Health Protection" which was opened chapter as 28. Chapter in negotiations with EU and Turkey's and Commission's negotiations positions have been examined.

**Key Words:** Consumer, Consumer Protection, Chapter 28. Consumer and health protection, Consumer Organizations, Food Safety

# İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER .....	vii
KISALTMALAR .....	viii
<b>1. GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>2. TÜKETİCİ HAKLARI VE İÇERİĞİ .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. EKONOMİK KAVRAMLAR.....</b>	<b>4</b>
2.1.1. İhtiyaç.....	5
2.1.2. Tüketim ve tüketici .....	5
2.1.3. Tüketim .....	5
2.1.4. Tüketici .....	6
2.1.5. E-tüketici.....	6
2.2. Tüketici hakları.....	7
<b>3. AB'DE TÜKETİCİYE (ALICIYA) TANINAN HAKLAR .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. KORUMA PROGRAMLARI .....</b>	<b>10</b>
3.1.1. Başlangıç Dönemi.....	10
3.1.2. Birinci Dönem.....	11
3.1.3. İkinci Dönem .....	11
3.1.4. Üçüncü Dönem .....	11
3.1.4.1. Tüketici Politikası Eylem Planı 1990–1992.....	12
3.1.4.2. Tüketici Politikası Eylem Planı (1993–1995).....	12
3.1.4.3. Tüketici Politikası Eylem Planı (1996–1998).....	13
3.1.4.4. Tüketici Politikası Eylem Planı (1999–2001).....	14
3.1.5. 2002–2006 Avrupa Tüketici Politikası Stratejisi.....	15
3.1.6. 2007–2013 Avrupa Tüketici Politikası Stratejisi.....	16
3.1.6.1. Tüketici Politikası Eylem Planı 2006–2013.....	18
<b>4. TÜRKİYE'DE TÜKETİCİYE (ALICIYA) TANINAN HAKLAR .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1. 4822 SAYILI TÜKETİCİYİ KORUMA YASASI.....</b>	<b>21</b>
4.1.1. Son Değişiklikler .....	22
4.1.2. Haksız ticari Uygulamalar Kurulu.....	23
<b>4.2. TÜKETİCİNİN KORUNMASI İLE İLGİLİ MEVZUATIN AB</b>	
<b>MEVZUATINA UYUMU.....</b>	<b>25</b>
<b>5. TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE TEMSİLİ AÇISINDAN AB VE TÜRKİYE.</b>	<b>27</b>
<b>5.1. AVRUPA BİRLİĞİ (AB) .....</b>	<b>28</b>
5.1.1. Tüketici EĞİTİMİ.....	28
5.1.2. Tüketici Kuruluşları ve Ağları.....	29
5.1.2.1. Avrupa Tüketici Birlikleri Bürosu (BEUC) .....	30
5.1.2.2. Avrupa Tüketici Danışma Grubu (ECCG) .....	30

5.1.2.3.	ANEC (the European Consumer Voice in Standardisation) .31	31
5.1.2.4.	Avrupa Tüketici Merkezleri Ağı (The European Consumer Centres Network (ECC-NET).....	31
5.1.2.5.	ECC/CH - The European Consumer Centres - The Clearing House .....	32
5.1.3.	Tüketici Ombudsmanı .....	32
5.1.4.	Bazı AB ülkelerinden Örnekler .....	33
5.1.4.1.	Fransa.....	35
5.1.4.2.	İsveç.....	35
5.1.4.3.	Birleşik Krallık.....	35
5.1.4.4.	Almanya .....	36
5.1.4.5.	Estonya.....	37
5.1.5.	Yerel Yönetimlerde Tüketicinin Temsili.....	38
5.1.6.	Hak Arama Yolları .....	39
5.1.6.1.	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti (Arbitration Committee For Consumer Problems) .....	40
5.1.6.2.	Tüketici Mahkemeleri (Consumer Court).....	43
5.1.7.	AB’de Tüketicinin Temsili Açısından Kurumlar Arası İşbirliği Örnekleri.....	44
5.2.	TÜRKİYE.....	45
5.2.1.	Tüketicinin bilgilendirilmesi .....	46
5.2.1.1.	Tüketiciyi Koruyan Devlet Kuruluşları.....	46
5.2.1.2.	Yerel Yönetimlerde Tüketicinin Temsili .....	48
5.2.2.	Hak arama yolları .....	50
5.2.2.1.	Tüketici Sorunları Hakem Heyeti .....	51
5.2.2.2.	Tüketici Mahkemeleri .....	54
5.2.3.	Örgütlenmesi ve Etkinliği.....	55
5.2.3.1.	Avrupa Birliği.....	56
5.2.3.2.	Türkiye.....	57
6.	TÜKETİCİ SAĞLIĞI VE GIDA GÜVENLİĞİ .....	59
6.1.	GIDA MEVZUATINDA AVRUPA BİRLİĞİ’NE UYUM.....	61
7.	MÜZAKERE EDİLEN 28. FASIL “TÜKETİCİNİN VE SAĞLIĞIN KORUNMASI” .....	67
7.1.	KONSEYİN MÜZAKERE POZİSYONU.....	67
7.2.	TARAMA SÜRECİ .....	68
7.2.1.	Tanıttıcı Tarama.....	69
7.2.2.	Ayrıntılı Tarama .....	69
7.3.	FİİLİ MÜZAKERE SÜRECİ.....	70
7.4.	KOMİSYON RAPORU .....	71
7.5.	TÜRKİYE’NİN MÜZAKERE POZİSYONU.....	72
8.	SONUÇ .....	76
	KAYNAKÇA .....	78

## ŞEKİLLER

Şekil 5.1: Kurumlar Arası İşbirliği Örneği 1 .....	44
Şekil 5.2: Kurumlar Arası İşbirliği Örneği 2 .....	45



## KISALTMALAR

Adı geçen eser	:	age
ADRs Alternative Dispute Resolution Schemes (Alternatif Uyuşmazlık Çözümleri)	:	ADRs
Avrupa Birliği	:	AB
Avrupa Birliği Genel Sekreterliği	:	ABGS
Avrupa Ekonomik ve Sosyal Komitesi	:	AESK
Avrupa Ekonomik Topluluğu	:	AET
Avrupa Parlamentosu	:	AP
Avrupa Topluluğu	:	AT
Avrupa Tüketici Birlikleri Bürosu	:	BEUC
Avrupa Tüketici Kooperatifleri Topluluğu	:	EuroCoop
Food and Agriculture Organization	:	
National Consumer Council (Ulusal Tüketici Konseyi)	:	CNC
Directorate-General for Competition, Consumer Affairs and the Suppression of Fraud	:	DGCCRF
Committee of the Regions - Bölgeler komitesi	:	CoR
Consumer Protection Board - Tüketici Koruma Kurulu	:	CPB
Devlet Planlama Teşkilatı	:	DPT
Dünya Ticaret Örgütü	:	DTÖ
European Economic Community (Avrupa Ekonomik Topluluğu)	:	EEC
European Consumer Consultative Group (Avrupa Tüketici Danışma Grubu)	:	ECCG
European Extra-Judicial Network (ve Avrupa Hukuk Dışı Uygulamalar Ağı)	:	EEJ-Net
Financial dispute resolution network	:	FIN-NET
European Free Trade Association (Avrupa Serbest Ticaret Birliği)	:	EFTA
Economic and Social Research Council (Birleşik Krallık Ekonomik ve Sosyal Araştırma Konseyi)	:	ESRC
European Trade Unions Confederation (Gıda ve Tarım Örgütü)	:	ETUC FAO
Good Agricultural Practice - Doğru Tarım Uygulamaları	:	GAP
General Affairs and External Relations Council (AB Genel İşler ve Dış İlişkiler Konseyi)	:	GAERC
Gıda Güvenliği Bilgi Sistemi	:	GGBS
Good Hygiene Practice - Doğru Hijyen Uygulamaları	:	GHP
Good Manufacture Practice (Doğru Üretim Uygulamaları)	:	GMP
Hazard Analysis Critical Control Point (Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları)	:	HACCP
International Organization of Consumer Union	:	IOCU
İstanbul Kültür Sanat Vakfı	:	İKS
Kanun Hükmünde Kararname	:	KHK
Koruma ve Kontrol Genel Müdürlüğü	:	KKGM
Katılım Ortaklığı Belgesi	:	KOB

Organization for Economic Cooperation and Development (Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü)	:	OECD
Official Journal (Resmi Gazete)	:	OJ
Rapid Alert System for non- food consumer products (Topluluk Acil Uyarı Sistemi)	:	RAPEX
Rapid Alert System for food and Feed - Gıda ve Yem Hızlı Alarm sistemi	:	RASFF
Resmi Gazete	:	RG
Sayfa	:	s.
Single Liaison Office - Özel İrtibat Ofisi	:	SLO
On-line Problem Solving Network	:	SOLVIT
The Archive of European Integration	:	AEI
The European Consumer Centres - The Clearing	:	ECC/CH
The European Consumer Centres Network (Avrupa Tüketici Merkezleri Ağı)	:	ECC-Net
The Directorate-General for Customs and Excise	:	DGDDI
The European Consumer Voice in Standardisation	:	ANEC
The Local Authorities Co-ordinating Body on Food and Trading Standards	:	LACOTS
The National Authority for Consumer Protection	:	NACP
The National Consumer Council - (Ulusal Tüketici Konseyi)	:	NCC
Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun	:	TKHK
Türk Standartları Enstitüsü.	:	TSE
Türkiye Metal Sanayicileri Sendikası	:	MESS
Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri	:	TSHH
Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu	:	TÜBİTAK
Tüketici Dernekleri Federasyonu	:	TÜDEF
The Union of Consumer Associations – Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände ve benzeri	:	AGV vb.

## 1. GİRİŞ

“Tüketim faaliyeti insanlığın doğuşu ile başlamıştır. Önceleri kendisi hem üreten hem de tüketen tüketicinin korunması gereği pek hissedilmemiş, ancak toplumda zaman içinde rollerin ayrılması, üreticilerin özellikle ekonomik yönden güçlenmesi ve kısa sürede örgütlenmeye başlaması nedeni ile tüketiciler giderek mağdur olmuş ve tüketicinin korunması kavramı gelişmeye başlamıştır.” (Akipek 2001, s.24-31). Sanayi devrimin etkisiyle gelişen teknoloji ile imalatta seri üretim anlayışının benimsenmesi beraberinde tüketicileri yasal çerçeve içerisinde koruma faaliyetlerini başlatmıştır. “Tüketici” (Alıcı) ve “Tüketici Hakları” kavramları özellikle 20.yüzyılın ikinci yarısından itibaren sosyal devlet kavramının ortaya çıkışı ile birlikte önem kazanmaya başlamıştır. Bu dönemde tüketici hareketlerinde de bir artış gözlenmiştir. Bu gelişmelerin ekonomik ve siyasal karar mekanizmalarının tüketici haklarının neler olduğu konusunda çalışmalar yapılmasında önemli etkileri olmuştur.

Hızlı bilimsel ve teknolojik ilerlemeler nedeniyle hem nitelik hem de nicelik olarak imal edilen şeylerde, üretilen hizmetlerde farklılıklar oluşmaktadır. Geniş hizmet ve ürün yelpazesi karşısında tüketicilerin her ürün ve hizmet konusunda bilgili olması sağlıklı olarak değerlendirebilmesi beklenemez. Bu da beraberinde tüketicilerin örgütlenmesini, yerel ve ulusal düzlemde temsil edilmesini ortaya çıkarmıştır. Avrupa’da ilk tüketici hareketleri Fransa’da 1930’larda sosyal bir hareket olarak başlamış 1950’lerde Avrupa genelinde değişik çaplarda örgütlenmelerle kurumsal bir yapı haline gelmiştir (Hilton 2008). Savaş sonrası refah düzeyini arttıran, belirli bir eğitim ve bilinç seviyesine ulaşan insanlar için artık kullandıkları ürünlerde en iyi kaliteyi aramak, aldıkları gıdanın hijyen koşullarına ve doğallığına dikkat etmek gündelik yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Avrupa Birliği’nin ilk zamanlarında tüketici hakları konusu ele alınıp bazı haklar belirtilmiş olmasına karşın birlik politikası olarak “Tüketici Hakları” 1986 Avrupa Tek Senedi’nden sonra “Tüketici Hakları Eylem Planları” ile işlevsel hale gelmiştir.

AB tüketici politikası, tüketici eylem planları ve çıkardığı yönergelerle yasal anlamda tüketiciyi her alanda korumayı hedef olarak belirlemiştir. Diğer taraftan tüketici

örgütlenmeleri ve temsili her zaman için desteklenmiş, bunun için ayrıca bütçeden fon ayrılmıştır. Üye ülkeler içinse AB tek bir tüketici koruma politikası zorunluluğu getirmemiştir. Buna rağmen her üye ülke kendi iç siyaseti içerisinde farklı bürokratik yapılanmalar oluştursa da AB yönergelerinin ulusal mevzuata uygulanması zorunluluğu ortak bir “tüketici politikası” nosyonunun oluşmasına engel olmamıştır. Bir taraftan AB standartlarının üstünde yaşam standartlarıyla 1995 yılında birliğe katılan Finlandiya ve İsveç tüketicinin korunmasında çitayı yükseltirken diğere taraftan daha sonra AB üyesi olan Romanya, Bulgaristan ve çoğu eski Doğu Bloğu ülkelerinin bu alanda daha çok ilerle kaydetmesi gerekmektedir.

Türkiye’de gerçek anlamda tüketici hakları 1980 sonrası dışa açılım, bireylere tanınan yeni özgürlükler ve 1990 sonrası sosyal hareketlerden sonra belli bir bilinç seviyesine yükselmiştir. Daha sonrasında AB giriş sürecinin daha öncül bir politika olarak ilenmesi ve beraberinde yapılan yasal değışiklikler tüketicinin korunmasında AB standartlarına yaklaştırmıştır. Önemli bir yasal değışiklik olarak kabul edilen 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Kanunu ve sonrasında 4822 sayılı kanun tüketicilere birçok alanda korunma ve temsil hakları sağlamıştır.

Çalışmada karşılaştırmalı olarak Avrupa Birliğı ve Türkiye’de Tüketicinin korunma ve temsil edilme yolları kavramsal ve tarihsel olarak ele alınmış, tüketicinin korunmasına dair kurumlar ve izlenen politikalar incelenmiştir. Araştırma altı bölümden oluşmaktadır; Birinci bölümde tüketim ve tüketiciye dair ekonomik kavramlar ve tüketici ombudsmanlığı anlatılacaktır. İkinci bölümde, Avrupa Birliğı’nde tüketici politikalarını oluşturan anlaşmalar, tüketiciye tanınan temel haklar ve ayrıntılı bir şekilde ‘Tüketici Politikası’ ve ‘Eylem Planlarıyla’ anlatılacaktır. Birliğin tüketici haklarını nasıl ulusal düzeyden ulus üstü bir düzeye taşıdığı izlenen politika gelişimleriyle gösterilecektir. Üçüncü bölümde, Türkiye’de “tüketici hakları” kavramının doğuşu, tüketiciye tanınan haklar ve özellikle 1990’lardan sonra AB Uyum Süreciyle oluşan yasal düzenlemeler anlatılarak, 4077 ve 4822 sayılı kanunlar değerlendirilecektir. Dördüncü bölümde, tüketicinin korunması ve temsili açısından AB ve Türkiye yapısal düzenlemeleriyle, tüketici örgütlenmeleri ve yargı usulleriyle incelenecektir. Alternatif uyuşmazlık çözümleri ve bu anlamda Tüketici Sorunları

Hakem Heyeti hak arama yolları açısından önemlidir. Beşinci Bölümde, Gıda Güvenliği ve kontrolleri AB ve Türkiye'deki kurumsal yapılarıyla değerlendirilecektir. Altıncı bölümde, Müzakere Edilen 28. Fasıll olan "Tüketicinin ve Sağlığın Korunması" müzakere süreciyle, Türkiye'nin ve Komisyonun müzakere pozisyonları birlikte incelenecektir.

Söz konusu çalışmada tüketici konusu incelenmiş, çevre, hizmetler, insan hakları ve sosyal politika konuları ayrı tez konuları olacak şekilde geniş olduğundan ele alınmamıştır.

## 2. TÜKETİCİ HAKLARI VE İÇERİĞİ

“Tüketici hareketinin batılı kaynaklara göre 1800’lü yıllarda ABD’de başladığı kabul edilir. Anadolu Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde faaliyet gösteren “Ahilik” örgütlerinde kaliteli, ucuz üretim ve tüketicilerin korunmasının ilke edinildiği görülür (Özdemir, 1999). Osmanlı döneminde ise 1502 Bursa Kanunnamesi ile tüketici hareketinin başladığı kabul edilmektedir.”(Akipek 1999, s.476)

Cumhuriyetin kurulmasından sonra 1980’lere kadar kapalı ve devletçi bir anlayışla sürdürülen ekonomide tüketiciler için çok şey yapıldı söylemek mümkün değildir. 1980’lerle yükselen liberal eğilimler, ekonomide artan rekabet, firmalar arasında tüketicinin ilgisini çekmeyi amaçlayan dönem başlamıştır. 1985 yılında Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları Bildirgesine taraf olunmasıyla tüketici hakları alanındaki çalışmalar hız kazanmış ve pek çok dernek kurulmuştur. AB süreci içerisinde yapılan yasal düzenlemeler tüketicilere hak ettikleri yasal zemini hazırlamıştır.

Günümüzde tüketici sorunlarının çok boyutlu ve kapsamlı olduğu bir gerçektir. Bu sorunların nitelik ve nicelik olarak boyutlarını bir ülkenin sanayileşme ve teknolojik düzeyine, yatırım, üretim, tüketim, dağıtım, fiyat, ihracat ve ithalat gibi ekonomik politikalarına, istihdam, ücret, eğitim, sağlık, kültür gibi sosyal politikalar ile o ülkenin siyasal politikalarına, toplumsal ve demokratik ve gelişmişlik düzeyine bağlı olarak değişiklik gösterir. Belirtilen toplumsal ihtiyaç ve sorunlar, tüketim, tüketici ve tüketici hakları kavramının doğmasına neden olmuştur (Akipek 1999, s.72).

### 2.1. EKONOMİK KAVRAMLAR

Tüketici hakları konusunun doğru anlaşılması bakımından bazı ekonomik kavramların açıklanması konunun anlaşılması açısından faydalı olacaktır. Bazı temel kavramlar aşağıda belirtilmiş ve kısaca açıklanmıştır.

### **2.1.1. İhtiyaç**

İnsan var olduğundan beri yaşamını sürdürebilmesi için kullanmak zorunda olduğu mal ve hizmetlerin varlığı bir mesele olarak karşısına çıkmaktadır. İnsanların bütün faaliyetleri ihtiyaçlarını karşılamak için harcadıkları çabalarıdır.

İhtiyaç, karşılanmadığı zaman acı ve üzüntü, karşılandığı zaman da zevk ve haz veren bir duygudur.

### **2.1.2. Tüketim ve Tüketici**

Tüketici ve tüketim kavramlarının tarihi aslında insanlık tarihi kadar eskidir. İnsan doğduğu andan itibaren tüketmeye başlayarak “tüketici” olur ve bu durum ölümüne kadar devam eder. Buna rağmen “tüketici” ve “tüketim” kavramları bir hayli gecikerek, ancak 19.yy da ortaya çıkmıştır (Çağlar 2002, s.8).

Tüketici ve tüketim kavramları ilk olarak ekonomistler sayesinde literatüre girmiş, daha sonra da hukuk bilimi içinde yerini almıştır. Zygmunt Bauman çok basit bir şekilde tüketiciyi; tüketen kişi, tüketmeyi de şeyleri kullanıp tüketmek; başka bir deyişle, onları yiyerek, giyerek ve kullanarak ihtiyaçların veya arzuların herhangi bir biçimde tatmin edilmesi olarak tanımlamaktadır. Bir başka görüşe göre de tüketim; ürünlerin ve hizmetlerin mevcut taleplerle belli bir pazarda birleşmesi sonucunda ortaya çıkan bir olgudur (Çağlar 2002, ss.8-9).

### **2.1.3. Tüketim**

İhtiyaçları tatmin amacı ile mal ve hizmetlerin kullanılmasıdır. Tüketim, bütün ekonomik faaliyetlerin son amacıdır. İnsanların bütün çabaları, yaşam düzeylerini yükseltmek amacı ile ihtiyaçları daha iyi karşılayacak bir tüketim düzeyine ulaşmaktır. Tüketim, her zaman söz konusu malın bitip tükenmesini gerektirmemektedir.

Beslenme için bir gıda maddesinin yenmesi ile o madde yok olmakta ise de dayanıklı mallar (elbise, otomobil) daha uzun süre kullanılabilirlerdir.

#### **2.1.4. Tüketici**

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna göre “tüketici”; bir mal veya hizmeti özel amaçlarla satın alarak nihai olarak kullanan veya tüketen gerçek veya tüzel kişiyi ifade etmektedir. 4822 sayılı kanuna göre ise tüketici bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişiyi ifade etmektedir.

#### **2.1.5. E-tüketici**

E-tüketici ise tüketici tanımının bir alt kavramı olarak düşünülebilir. Tüketim ilişkilerini; üreticiler, tüketiciler ve kamu kurumları ile diğer organizasyonlar arasında internet faaliyetlerinin yürütülmesi için yapılandırılmış elektronik araçlar (Elektronik posta ve mesajlar, elektronik bülten panoları, WWW teknolojisi, akıllı kartlar, elektronik fon transferi, elektronik veri değişimi vb.) üzerinden gerçekleştiren gerçek ya da tüzel kişiler e-tüketici olarak kabul edilebilirler.

Komisyon tarafından 1999’da kabul edilen e-Avrupa girişimi, Avrupa’yı dünyadaki en dinamik ve rekabet gücü yüksek Pazar haline getirme amacına yönelik olarak, özellikle internet alanında yeni ekonomi için gerekli altyapıyı kurmayı hedeflemektedir (Sucu 2006, s.219). 2007-2013 tüketici politikası stratejisinde belirtildiği gibi internete güvenli giriş, ağ hizmetinde tam güvenlik ve mahremiyetin sağlanması tüketiciler için hayati öneme sahiptir. 2002 e-Avrupa kıyaslama raporunda (The 2002 e-Europe Benchmarking Report) (<http://ec.europa.eu/>, 2002)’da güvenlik ihlalinin tehditlerine karşı alt yapıyı güçlendirmede hem özel inisiyatifin hem de devlet inisiyatiflerinin önemi vurgulanmış elektronik imza yönetmeliğinin her iki tarafında uygulaması gerekliliği vurgulanmıştır.

Türkiye’de ise bu alandaki gelişmeler ulusal programın 17. Bölümünde ele alınmıştır. Buna göre;“Bilim ve Araştırma” başlığı altında “Türkiye’de bilgi toplumu oluşturmak



amacıyla e-Türkiye girişimini başlatıp, yönlendirmeyi hedeflemektedir” denilmiş ve sorumlu kuruluş olarak da TÜBİTAK saptanmıştır (<http://ec.europa.eu/>, 2002).

## 2.2. TÜKETİCİ HAKLARI

Tüketici hakları devletin sorumluluğu altındadır. Bu sorumluluk da bir taraftan serbest rekabeti desteklemeyi diğer taraftan piyasayı bazı kurallar koyarak düzenlemeyi gerektirir. Bunlar piyasa ekonomisinin devlete yüklediği olmazsa olmazdır ve beraberinde tüketici politikası da oluşacaktır.

Tüketici politikası; tüketicilerin refah ve korunmasını etkileyen faaliyetlerin yönetiminde hükümet tarafından yapılan ya da yapılmayan faaliyetleri kapsamaktadır. Gelişmiş ülkelerde hükümetler kendi bünyeleri içinde tüketici bakanlıkları, tüketici komite ve konseyleri ile standart ve belgelendirme kuruluşları gibi icra organları kurmak suretiyle uygulama yapmaktadırlar.

Yürürlüğe giren kanun çerçevesinde; hangi malların kanun kapsamında olduğu, ayıplı mal ve hizmetlerin neler olduğu, ayıp taşıyan mal ve hizmetlerde tüketicinin haklarının neler olduğu ve çözüm organları düzenlenmiştir. Ülkemizin de taraf olduğu 1985 tarihli Birleşmiş Milletler Evrensel Tüketici Hakları Bildirgesine göre 9 adet temel ve evrensel tüketici hakkı vardır. Bunlar sırasıyla aşağıdaki gibi sıralanabilir (Tüketici Hakları Derneği El Kitabı 2007, s.477).

1. Temel ihtiyaçların karşılanması hakkı: Barınma, ısınma, aydınlanma, içecek ve kullanacak su bulma, haberleşme, ulaşım tüketicilerin en temel ihtiyaçlarıdır. Her tüketici, bu temel ihtiyaçların karşılanmasını talep edebilir.
2. Sağlık ve güvenlik hakkı: Satışa sunulan her türlü mal ve hizmetin insan yaşamı ve sağlığı açısından kullanıcıya zarar vermeyecek durumda olmasıdır.
3. Bilgi edinme hakkı; Tüketicinin mal ve hizmeti satın alırken doğru karar verebilmesinin sağlanması için tüketicinin gerekli bilgilere ulaşabilmesi ve zararlı, yanıltıcı reklâmdan, etiketten, ambalajdan korunmasıdır.
4. Eğitilme hakkı: Tüketicinin hak ve çıkarlarını koruyabilmesi, tüketici bilincine sahip olması için eğitim kurumlarında eğitilmesidir.

5. Zararların giderilmesi hakkı: Satın alınan mal veya hizmetten dolayı tüketicinin uğramış olduğu zararın giderilmesi, o mal veya hizmetin yeniden tüketiciye ulaştırılmasıdır.
6. Sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı: Sağlık koşullarına uygun bir çevrenin oluşumunda ülke ve doğal kaynakların doğru kullanımı ile çevrenin korunması, temiz ve sağlıklı bir şekilde gelecek nesillere bırakılmasıdır.
7. Ekonomik çıkarların korunması hakkı: Tüketicilere kıyaslama imkanı verecek çeşitte mal ve hizmetin en uygun fiyattan sunulması, satış sonrası her türlü teknik destek ve servisin tüketiciye ulaştırılmasıdır.
8. Seçme hakkı: Tüketicilerin çeşitli ürün ve hizmetlere istedikleri zaman ulaşabilmeleri anlamındadır. Rekabetin tam olarak işlemediği pazarlarda devlet aksaklıkların giderilmesi için yapacağı düzenlemeler ile uygun kalite ve fiyatlarda mal ve hizmetlerin tüketicilere sunulmasını sağlamalıdır.

Temsil edilme, Örgütlenme, Sesini duyurma hakkı: Yukarıda sayılan hakların elde kullanılabilmesi, tüketicilerin haklarını koruyabilmeleri, mağduriyetlerinin giderilmesinde bir araya gelerek güç birliği oluşturmaları ve hükümetlerin ekonomik ve siyasi politikalarında dikkate alınma ve kamu kurumlarında temsil edilebilmesidir.

### 3. AB'DE TÜKETİCİYE (ALICIYA) TANINAN HAKLAR

“Avrupa’da tüketiciyi 1947 yılında Danimarka Tüketiciler Konseyi adlı özel bir kuruluşun faaliyete geçmesiyle başlamıştır.” (Uysal 2007, s.61). Avrupa Birliği’nde ise tüketicinin korunmasına yönelik temel haklar ilk defa Paris Zirvesi’nde (1972) alınan karara dayanılarak, 1975 yılında beş tüketici hakkını belirleyen “Tüketicinin Enformasyon ve Koruma Programı” (OJ. C92/1 25 Nisan 1975) adı altında Konsey tarafından kabul edilmiştir:

1. Tüketicinin Sağlık ve Güvenliğinin Korunması Hakkı,
2. Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması Hakkı,
3. Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Eğitimi Hakkı,
4. Tüketicinin Tazminat Elde Etme Hakkı
5. Tüketicinin örgütlenme ve İlerde Temsil Edilme Hakkı.

370 milyondan fazla tüketicinin bulunduğu, ürünlerin serbestçe dolaştığı büyük Avrupa coğrafyasında tüketicilere geniş haklar tanınmıştır. Avrupa Birliği, Tüketici Politikası’nı tüm tüketicilerin sağlığının ve ekonomik çıkarlarının korunması ve güvenliğinin sağlanması esaslarına dayandırmaktadır. Amsterdam Antlaşması’nın 153. Maddesi (eski 129 a), Topluluğa tüketici çıkarlarını destekleme ve yüksek seviyeli bir koruma temin etme yükümlülüğü getirmiştir. Belirlenen hedefler çerçevesinde birlik; tüketicilerin çıkarlarını korumak için örgütlenme haklarını, bilgi edinme ve eğitim haklarını, bunların yanı sıra, güvenlik, sağlık ve ekonomiye ilişkin çıkarlarının korunmasını temin etmekle yükümlüdür. Üyeler birliğin koyduğu düzenlemeleri bütün alanlardaki politikalarına uygulamak zorundadır. Bunu yaparken de kendi iç politikalarına göre şekillendirmeler ve uygulamalar çıkabilir.

Ortak Ticaret Politikası, Sanayi Politikası ve Rekabet Politikası tüketici politikasının uygulanmasında aday ülkeleri bağlayıcı temel politiklardır. Tüketicilerin korunması alanında farklı mevzuat uygulamaları, üst bir tüketici politikası uygulanmadığı takdirde ticaretin önünde doğal bir engel oluşturacaktır. Ulusal mevzuatların AB mevzuatına uyumlaştırılması tek pazar ekonomisinde bu açıdan bir gerekliliktir.

### **3.1. KORUMA PROGRAMLARI**

Avrupa Birliği daha sağlam temeller üzerinde devam ederken, idari düzenlemelerle, yıllarla yayılmış programlarla politikalarını her üye ülkede uygulamaya sokmaya çalışmaktadır. Tüketici politikasında da koruma ve tüketicinin bilgilendirilmesine yönelik programlar hazırlamıştır. Bunlar üç grup olarak incelenebilir.

- a) Başlangıç Dönemi 1957-1975
- b) Birinci Dönem 1975–1980
- c) İkinci Dönem 1981–1986
- d) Üçüncü Dönem 1986–1990
  - i. Tüketici Politikası Eylem Planı 1990-1992
  - ii. Tüketici Politikası Eylem Planı 1993-1995
  - iii. Tüketici Politikası Eylem Planı 1996-1998
  - iv. Tüketici Politikası Eylem Planı 1999–2001
- a) 2002-2006 Avrupa Tüketici Politikası Stratejisi
- b) 2007–2013 Avrupa Tüketici Politikası Stratejisi

#### **3.1.1. Başlangıç Dönemi 1957–1975**

Başlangıç dönemi olarak kabul edilen dönem Roma antlaşmasıyla (1957) başlar. Her ne kadar tüketici politikaları doğrudan ifade edilmese de antlaşma maddelerinde rekabet hukukunun düzenlenmesi ve şirketlerin kartelleşmesinin yasaklanması tüketici politikaları açısından önemli bir başlangıçtır.

1970 Paris Zirvesi'nden sonra, tüketici çıkarlarını temsil eden örgütlerin üye sayılarında önemli artışlar yaşanmıştır. Avrupa Tüketici Birlikleri Bürosu (BEUC), Avrupa Tüketici Kooperatifleri Topluluğu (EuroCoop), Avrupa Sendikalar Konfederasyonu (ETUC: European Trade Unions Confederation) gibi sivil toplum kuruluşlarının baskısı karşısında, üye devletler sürekli olarak tüketici çıkarlarını koruyan mevzuatları benimsemek ve geliştirmek durumunda kalmışlardır.

### **3.1.2. Birinci Dönem (1975–1980):**

1975 yılında topluluğun kabul edilen “Tüketici Koruma Programı” (OJ 1975 C 92/1) tüketici hakları açısından beş temel hakkın yasalaşmasını sağlamıştır. Bunlar; Tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması hakkı, Tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması hakkı, Tüketicinin bilgilendirilmesi ve eğitimi hakkı, Tüketicinin tazminat elde etme hakkı ve Tüketicinin örgütlenme ve ilerde temsil edilme hakkı’dır. Sayılan bu temel haklar daha sonra ortaya çıkacak birçok yönergenin ve diğer yasal düzenlemelerin kaynağı olacaktır. Raporda belirtilen hedefler de şu şekilde sıralanmıştır; (OJ No. C92/1 25 Nisan 1975 s.64).

1. Tüketici sağlığı ve güvenliğinin tam anlamıyla sağlanması için etkili bir koruma,
2. Piyasa şartlarının karşın tüketici çıkarlarını en üst seviyede tutma,
3. Zarar tazmini, danışmanlık ve yardım için yeterli imkânları sağlama,
4. Tüketicinin bilgilendirilmesi ve eğitimi,
5. Tüketici çıkarlarının temsil ve danışmalık yoluyla etkili bir şekilde kullanılması

### **3.1.3. İkinci Dönem (1981–1986):**

Birinci programın devamı niteliğini taşıyan bu program daha önce belirlenen hedeflerin tamamlanmasını amaçlamaktadır. Bu dönemde uluslar arası arenada 1985 yılında, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütünün (IOCU) önerisi ile Birleşmiş Milletler, sekiz temel tüketici hakkından oluşan “Tüketicilerin Korunması İlkeleri Rehberi’ni” (UN Guidelines on Consumer Protection) yayınlamıştır (Hilton 2008, s.7). Bu haklar; Temel gereksinimlerin karşılanması, sağlık ve güvenliğin korunması, bilgi edinme, seçme, temsil edilme, tazmin edilme, eğitilme ve sağlıklı bir çevrede yaşama hakkıdır.

### **3.1.4. Üçüncü Dönem (1986-1990):**

Genel olarak tüketicinin korunmasının daha üst seviyeye çıkartılması gerektiği ve topluluk yasalarında buna göre ayrıca dikkat edildiği bir dönemdir. Buradaki en önemli nokta Avrupa tek senedinin imzalanmasıdır. Burada madde 100a’da yasal düzenlemelerin tüketicilerin korunmasını üst seviyede dikkate alacağı ve komisyonun

da bundan sorumlu olacağı belirtilmektedir (<http://aei.pitt.edu>). Bu kapsamda, alt amaç olarak, turizm alanında da sektör işletmeler-tüketici kuruluşları arasında diyalogun artırılmasının önemi vurgulanmaktadır. Amaçlara ulaşabilmek için; yasama ve eylem programı, topluluk sağlık ve güvenliğine yönelik gözetim ve denetim sistemi, bilgilendirme ve eğitim kampanyaları gibi araçlar kullanılmaya başlanmıştır.

#### **3.1.4.1. Tüketici Politikası Eylem Planı (1990-1992):**

1990–92 yılları arasında aksiyon planı çerçevesinde gerçekleştirilen yasal düzenlemeler şu şekildedir;

- Genel ürün güvenliği hakkında 92/59/EEC (OJ L 228, 11.08.1992, s. 24–32) sayılı yönergenin kabulü,
- Gıda ürünlerinin sunulmasında ve etiketlenmesinde AB üye ülkelerin yasalarını buna uyarlamaları,
- Paket programlarda, tatillerde ve turlarda 90/314/EEC (OJ L 158, 23.6.1990, s. 59–64) sayılı yönergenin kabulü,
- Tüketici kredileri hakkında 90/88/EEC (OJ L 61, 10.3.1990, s. 14) ve 87/102/EEC (OJ L 42, 22.11.1987, s. 48, Düzenleme Ekim 1991) sayılı konsey yönergelerinin kabulü,

#### **3.1.4.2. Tüketici Politikası Eylem Planı (1993-1995):**

Rapora göre Maastricht anlaşmasından sonra yapılacak politikalar farklı bir anlam kazanmıştır ve bundan sonraki eylem planları AB genelinde daha etkin olarak uygulanacaktır. Bu üç yıllık eylem planında iki temel yaklaşım belirlenmiştir; topluluk kanununun konsolidasyonu ve belirlenen öncelikleriyle tüketicinin daha iyi korunması ve tüketicilerin bu haklar hakkında bilinçlendirilmesi.

Eylem planında belirlenmiş öncelikler şu şekildedir;

- Tüketicilerin bilgilendirilmesi çalışmasında daha etkin çalışmalar,

- Tüketicilerle daha etkin ve yaygın diyalog,
- Yasal çerçevede tüketicilerin daha etkin savunması ve itiraz hakkında kolaylık,
- Finans hizmetlerinin tüketici ihtiyaçlarına uyarlanması (<http://aei.pitt.edu/>),

#### **3.1.4.3. Tüketici Politikası Eylem Planı (1996-1998):**

Komisyon Ekim 1995'te "Tüketici Politikası Öncelikleri" başlığı ile yeni eylem planını açıklamıştır (<http://aei.pitt.edu/>). Raporda daha önceki eylem planlarının üye ülkelerin iç piyasasında tüketicilerin sorunlarını belirleme, tanıma ve onlara katkıda bulunma konularında başarılı oldukları ve bu amaçlarını başarıyla yerine getirdikleri ifade edilmektedir. Bundan sonra ise olması gereken artık daha geniş anlamda AB genelinde tüketici politikaları üretmek ve uygulamaktır. Eylem planı için belirlenen öncelik şu şekildedir;

1. Tüketicinin eğitimi ve bilgilendirilmesi için daha fazla gayret sarf edilmesi.
2. İç pazarda tüketici çıkarlarının korunması için devamlı güncelliği korumak ve ona göre yeni çerçeveler belirlemek.
3. Finansal hizmetlerde tüketici vurgusunu yapmak.
4. Kamu hizmetlerinin temel faaliyetlerinde tüketici çıkarlarının korunmasını sağlamak.
5. Bilgi toplumuyla oluşturulan kaynakları tüketici için ulaşılabilir hale getirmek.
6. Gıda ürünlerinde tüketici güvenini arttırmak için ölçümler yapmak.
7. Sürdürülebilir tüketim için pratik yaklaşımları desteklemek.
8. Tüketici temsilini arttırmak ve güçlendirmek.
9. Tüketici politikalarının iyileştirilmesi için orta ve doğu Avrupa ülkelerini desteklemek.
10. Gelişmekte olan ülkelerde tüketici politikaları bilincini oluşturmak.

#### 3.1.4.4. Tüketici Politikası Eylem Planı (1999-2001):

Maastricht anlaşmasında tüketicinin korunması AB'nin temel ortak ilkesi olarak ilk defa yer almıştır. Amsterdam anlaşmasıyla da bu daha üst düzeylere taşınmıştır. Bu anlaşmalarda ifade edilen temel görüşleri 1999-2001 yılı eylem planında üç başlık altında toplayabiliriz;

- a) AB içinde daha güçlü ve sesini duyurabilen bir tüketici,
  - i. Tüketici derneklerine daha iyi maddi destek saplanması,
  - ii. Tüketici dernekleri arasında daha fazla iş birliği ve diyalog,
  - iii. Dernekler aracılığıyla tüketicilerin daha fazla danışmalık hizmetleri alması,
  - iv. Tüketiciler ve iş dünyası arasında daha iyi bir diyalog,
  - v. Avrupa Tüketici Dernekleri'nin (European Consumer Centres (ECC-NET veya Euroguichets) tüketicilere daha iyi hizmet etmeleri, Euroguichets Komisyon ve sıradan tüketiciler arasındaki temel iletişim noktalarıdır.
  - vi. Tüketicinin bilgilendirilmesinde yeni yaklaşımları takip etmek,
  - vii. Üye devletlerin tüketici eğitimi programlarında daha fazla iş birliğinin sağlanması,
- b) AB tüketicileri için üst seviyede sağlık ve güvenlik,
  - i. Sağlık ve güvenlik alanında daha tutarlı risk analizlerinin yapılması,
  - ii. En iyi bilimsel tavsiyelerin verilmesi,
  - iii. Daha iyi uluslar arası konsensüsün sağlanması,
  - iv. Gıda alanında tüketici güveninin kazanılması,
  - v. Ürün ve hizmetlerin daha güvenli şekilde sunulması,
- c) AB tüketicilerinin ekonomik çıkarlarına tam saygı.
  - i. Finansal hizmetlerde tüketici memnuiyeti odaklı iç pazarın oluşturulması,
  - ii. Tek para birimine geçilmesi,



Bu düşünceden hareketle, AB 1999–2003 döneminde, Tüketici Politikasının yasal uygulamalarının gerçekleşmesi amacıyla 112,5 milyon avro bütçe ayırmıştır. Bütçe aşağıdaki kalemleri kapsamaktadır;

- a) Tüketici Sağlığı ve Güvenliği (31 milyon Euro)
- b) Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması (17 milyon Euro)
- c) Tüketicinin Bilgilendirilmesi ve Eğitimi (40 milyon Euro)
- d) Tüketici Çıkarlarının Temsil Edilmesi (24.5 milyon Euro)

AB Tüketiciyi Koruma Kuralları ticari uygulamalarını kapsamaktadır. Tüketici politikasının içeriği kadar üye ülkeler tarafından uyum içerisinde uygulanması önem taşımaktadır. AB komisyonu tarafından adaylık sürecinde öncelik taşıyacağı tespit edilen üç alandan birisi "tüketicinin korunması" olarak belirtilmektedir. Bu nedenle, hem üye hem de aday ülkelere tüketici korunması konusunda ayrı bir özen göstermeleri talep edilmektedir (Çiçek 2001, s.48).

### **3.1.5. 2002-2006 Avrupa Tüketici Politikası Programı**

AB tüketicilerin korunmasına yönelik 2002–2006 kapsayan politika stratejileri bulunmaktadır. Bu yıllarda gerek tek pazardan, gerekse euro para biriminden dolayı, önemli yararlar sağlamaları hedeflenmiştir. Aday ülkelerin katılımı ile, gelişmiş bir Avrupa Birliğinde- 470 milyon yurttaşın her birinin tüketicilik hakları yüksek seviyeli bir tüketici hukuku ve bunun gereği olarak da, tüketicinin etkili surette korunan hakları ile dolu olacaktır (İnal 2002, s.72)

İşte bu çerçevede Avrupa Birliği Komisyonu, 2002 yılından başlamak üzere, beş yıllık (2002–2006) bir politika stratejisi (O.J. 2003/C 11/01) oluşturulmuştur. Hedefler arasında yer alan kısa vadeli tedbirler, döneysel olarak gözden geçirilecektir. Yapılacak her değerlendirmede, gerekirse, işlem bünyesine alınmış olan eylemlere, düzeltmeler getirilecektir. Avrupa Birliği Komisyonu, geliştirdiği tüketici hakları politikası stratejileri kapsamında, üç orta vadeli hedefler geliştirmiştir (İnal 2002, s72).

Avrupa Birliği Komisyonun ve üye devletlerin 2002–2006 stratejileri AB Konseyinin bir kararına dayanmaktadır. Bu karara göre üç hedefin gerçekleştirilmesine çalışılacaktır.

1. Toplulukta tüketicinin korunması bakımından yüksek bir seviyenin tutturulması, (a high common level of consumer protection): Her üye ülkenin mevzuat uyumunu sağlaması ve güvenle tüketicinin AB içinde ürün ve hizmet satın alması hedeflenmiştir.
2. Tüketicinin korunması kurallarının etkin bir şekilde uygulanması, (effective enforcement of protection rules);
3. Topluluk tüketici politikalarına tüketici örgütlerinin katılmasının sağlanması. (involvement of citizens in EU policies through consumer organisations): Tüketici derneklerinin daha çok temsili ve desteklenmesi amaçlanmıştır.

Bu amaçlara yönelik olarak, Konsey Komisyon'a ve üye devletlere çeşitli görevler vermiştir.

### **3.1.6. 2007–2013 Avrupa Tüketici Politikası Stratejisi**

2002-2006 Avrupa Tüketici Politikası Programından sonra Avrupa Birliği Komisyonu, 6 Nisan 2005'te, 2007–2013 dönemi için bir strateji belgesi benimsemiştir. Stratejide özellikle birey odaklı politikalar geliştirilmesi öngörülmektedir.

Halk sağlığı ve tüketici hakları için bütçeden 1.203 milyon avro ayrılmıştır Halk sağlığı için bu oran ileride arttırılacaktır.

“Daha sağlıklı, daha güvenli ve daha kendinden emin vatandaşlara dayalı Sağlık ve Tüketicinin Korunması Stratejisi' (2007–2013)” AB'nin vatandaşlarını Üye Ülkelerce etkin bir şekilde baş edilemeyecek risklerden ve tehditlerden koruma; sağlık ve tüketici politika hedeflerine tüm AB politikaları düzeyinde ayak uydurma konusundaki rolünü vurgulamaktadır. Bunun için üç temel amaç belirlenmiştir.

1. Tüketicini kendi kontrolü ve idaresi dışında oluşacak risklerden ve tehditlerden korumak ve bu süre içerisinde bütün üye ülkelerde ortak mevzuatın uygulamasını sağlamak,
2. Vatandaşların sağlık ve tüketici çıkarları konusunda daha etkin karar almasını sağlamak,
3. AB politikalarının oluşturulmasında tüketici çıkarlarını her zaman için ön planda tutmak ve üye ülkelerde uygulanmasını sağlamak,

Olarak sıralanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda bazı ortak eylemler ortaya konmuş tüketicinin daha aktif rol oynaması, katılımcılığın artırılması hedeflenmiştir;

- a) AB vatandaşlarının tüketici çıkarları, sahip oldukları haklar, ve nasıl daha fazla katılım sağlayabilecekleri gibi konularda daha kolay bilgi edinebilmeleri ve katılımcı olabilmeleri için web portallarının geliştirilmesi, kampanyaların hazırlanması, konferanslar ve bilgilendirme noktalarının oluşturulması,
- b) Tüketici ve sağlık örgütlerinin AB politikalarının oluşturulmasında daha etkin hale getirilmesi,
- c) Bilimsel görüşlerin ve risk analizlerinin etkinliğinin artırılması,
- d) Uluslar arası sağlık ve tüketici örgütleriyle daha etkin iletişime geçilmesi AB'nin uluslar arası arenada daha güçlü olması açısından önemlidir.

Komisyunun bu çerçevede amacı iç pazarda ve özellikle perakende sektöründe yukarıda sayılan hedefleri 2013'e kadar gerçekleştirmektir. Belirtilen üç hedefin sağlanması anlaşmanın ilgili maddelerinin rehberliği ile 2007-2013 finansal programına yansıtılacaktır.

Tüketicinin güçlendirilmesi ve çetin piyasa koşullarında etkin bir şekilde koruması için beş öncelik belirlenmiştir.

1. Pazarlara ve ulusal politikalara tüketici haklarının yansıtılması
2. Daha iyi tüketici koruma programları
3. Daha iyi uygulama ve tazminat hakları
4. Daha iyi bilgili ve eğitilmiş tüketiciler

## 5. Tüketicileri AB politikaları ve yasal düzenlemelerinin merkezine koyma.

Avrupa Komisyonu, AB pazarının dünyada en büyük perakende pazarına dönüşmesinin amaçlandığını, mevcut düzenlemelerin tüketicileri koruyamadığı ve Topluluğun fiyat sabitleme konusundaki kurallarının ihlal edildiği durumlarda ortak temyiz sisteminin güçlendirilmesi gerektiğini belirtmiştir. AP, özellikle sınır ötesi anlaşmazlıkların çözülmesinde, tüketiciler için ortak bir sistemin oluşturulmasının önemli olduğunu düşünüyor. Bu çerçevede, Avrupa Komisyonu, Parlamento ve üye devletlere danışarak Avrupa genelinde tüketicilerin sınır ötesi anlaşmazlıklarında ortak temyiz mekanizmalarına erişimini sağlayacak bir yol bulmaya, gerekirse de konuya ilişkin bir teklif sunmaya çağırıyor. Malların ve hizmetlerin serbestçe dolaştığı bir pazarda, farklı ülkelerde yaşayan ve aynı sorunlarla karşı karşıya kalan tüketicilerin şikâyetlerini ortak olarak sunmalarının mümkün olması gerektiği ifade ediliyor. AP üyeleri, aynı zamanda tüketici bilgilendirme kampanyalarının artırılmasını ve sınır ötesi tüketici davalarından sorumlu bir Avrupa Ombudsmanlık sistemi oluşturulmasını öneriyor (MESS, AB Bülteni, 1999).

### 3.1.6.1. Tüketici Politikası Eylem Planı (2006–2013)

1926/2006/EC (<http://eur-lex.europa.eu>, 2007) sayılı kararı ile 2006-2013 yılları arasında kapsayan tüketici eylem planı geliştirilmiştir. Tüketicinin korunması hakkındaki politikalar diğer politikalar kadar dikkate alınmış ve tüketicinin çıkarları en üst düzeyde tutulmaya çalışılmıştır. Programın amaçları şu şekilde belirtilmiştir;

1. Üye devletlerin çeşitli alanlardaki politikalarında tüketici hakları ile ilgili konularda düzenlemeler yaparak, tüketicilerin her alanda temsil etmek, bilgilendirilmelerinde, organize edilmelerinde ve çıkarlarının korunmasında yardımcı olmaktır.
2. Yukarıda ifade edilen birinci maddenin gerçekleşmesi için;
  - a. Daha iyi danışmanlık ve tüketici çıkarlarının temsil edilmesiyle yüksek seviyede tüketicinin korunmasını sağlamak,

- b. Karşılıklı işbirliği, bilgilendirme, tazminat hakkında yardımcı olmakla her alanda tüketici haklarının uygulanmasını sağlamak,

Sayılan amaçlar uygun bir şekilde öncelikleri belirlenmiş bir yıllık planla diğer politikalarla uyumlu bir şekilde işleyecektir. Bu süreç içerisinde harcanması planlanan miktar 156.800.000 avro olarak belirtilmiştir.

#### 4. TÜRKİYE’DE TÜKETİCİYE (ALICIYA) TANINAN HAKLAR

1980’li yıllarda tüketicinin korunması açısından en büyük gelişme anayasal alan yaşanmıştır. 1982 anayasasında bir madde tamamen tüketicilerin korunması konusuna ayrılarak devlet tarafından çok önemli bir adım atılmıştır. (Çağlar 2002, s.36). Buna göre; “Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.” (Md. 172) Diğer bir madde ise devletin piyasayı denetim altına alması ve tüketiciyi kartelleşmeden koruması hakkındadır; Devlet, para, kredi, sermaye, mal ve hizmet piyasalarının sağlıklı ve düzenli işlemlerini sağlayıcı ve geliştirici tedbirleri alır; piyasalarda fiilli veya anlaşma sonucu doğacak tekelleşme ve kartelleşmeyi önler.

1995 yılına kadar tüketicinin korunmasına yönelik özel bir yasadan söz edilemez. Tüketicilere dair öze bir yasan olmadığından dolayı 1995’e kadar tüketici sorunları çeşitli kanunlardaki bazı hükümlere bakarak çözümlenmeye çalışılmıştır.

Tüketici örgütlerinin ortaya çıkışı ve yaygınlaşması ve özellikle Avrupa Birliğine adaylık sürecinin başlaması bu alandaki uzun zamandır ihtiyaç duyulan yasal değişiklikleri de beraberinde getirmiştir.

Türkiye’nin gümrük birliği’ne girmesinde yani malların serbest dolaşımı konusunda tüketici haklarının AB ile uyumluluğu yasal olarak yerine getirilmesi ortaya çıkmıştır. Sorumlu kuruluş olarak da “Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması Genel Müdürlüğü” kurulmuştur (1993). 23.02.1995 tarihinde kabul edilip, 6 ay sonra da yürürlüğe giren 4077 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” bu süreçte yapılan önemli bir gelişmedir. Bu tarihe kadar tüketicinin haklarına saygı göstermeyip, sadece kendi haklılıklarını ileri süren üreticiler karşılarında cezalandırıcı hükümler gelmiş, tüketiciye söz hakkı verilmiştir.

Gerek zamanın ihtiyaçlarını karşılamaması gerekse Avrupa Birliği’ne uyum Yasalarıyla paralellik sağlanamaması nedeniyle 1995 yılında yürürlüğe giren yasada önemli değişiklikler yapılarak 06.03.2003’te yeni 4822 sayılı yasa kabul edilmiştir. Yasayla Tüketici hakları daha güvence altına alınmış, eski yasada olmayan tüketicinin zararlarının tazminin isteme hakkı da getirilmiştir.

#### 4.1. 4822 SAYILI TÜKETİCİYİ KORUMA YASASI

4822 Sayılı Tüketiciyi Koruma Yasası önceki 4077 Sayılı yasa ilgili önemli değişiklikler içermektedir. Amaç ve kapsam olarak madde bir ve ikiyi değerlendirmek yapılan değişikliği ve yeni yaklaşımı görmek açısından faydalı olacaktır. 4822 Sayılı Tüketiciyi Koruma Yasası Madde 1. Bu Kanunun amacı; kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir.

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, Anayasa’da ve yasanın ilgili maddesinde belirtildiği üzere “tüketicileri korumak, bilgilendirmek ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik etmek” üzere ihdas olunmuştur. Bu anlamda tüketici mahkemelerine yapılan müracaatların %84’ünün tüketiciler lehine sonuçlanması, yasanın tüketiciler için ne kadar geniş bir koruma sağladığını göstermesi açısından önemlidir.

Tüketicinin korunması ile ekonomik çıkarlar arasında yakın ve karşılıklı bir ilişki vardır. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da 4822 sayılı yasayla yapılan değişiklikle “Amaçlar”a ilişkin birinci maddedeki “ekonominin gereklerine ve” ibaresi çıkarılmıştır. Bu değişiklikle yasa koyucu açıkça, yoruma gerek duyulan durumlarda tüketicinin korunmasının ekonominin gereklerine göre ön planda tutulması gerektiğini ortaya koymuştur. Yukarıda alıntı yaptığımız hedeflere ilişkin maddeye uygun olan bu düzenlemenin yapılması ile tüketici haklarının yorumunda ekonomik gereklerin değil yalnızca kamu yararının dikkate alınması gerektiği ortaya konmuştur (Kayacık, 2007).

Tarihsel gelişimi de göz önüne alındığında tüketicinin korunması yönündeki çalışmalar, bilgi ve görgüsü yetersiz tüketicilerin organize, örgütlü, parasal güce egemen ve bunlarla siyasal iktidarı bile etkileyebilen, profesyonelleşmiş satıcı ve üreticilere karşı

tüketicinin korunması amacından doğmuştur. Bu amacı gerçekleştiren uygun yol, ekonominin gereklerini öne sürerek tacirleri korumanın yerine kamu yararını da göz ardı etmeden tüketicinin haklarına ağırlık vermektir (Kayacık, 2007).

Madde 2. Bu Kanun, birinci maddede belirtilen amaçlarla mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar. Yasa düzenlendiği şekliyle çok çeşitli alanlarda kullanılmaya elverişlidir. Yasanın ‘Kapsam’ başlıklı ikinci maddesinde ortaya konulduğu gibi “...mal ve hizmet piyasalarında tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü tüketici işlemini kapsar.” Değişmeden önce yalnız mal piyasalarındaki işlemleri kapsayan yasa artık tüketicinin taraflardan birini oluşturduğu her türlü hizmeti de kapsamaktadır. Yine yasa devre-tatil, paket tur sözleşmeleri ve benzeri maddelerle kapsam olarak daha da genişletilmiştir. 4822 sayılı yasa ile yapılan değişiklikler açıklanan nedenlerle yüzeysel değil tüm yasayı etkileyen önemli değişikliklerdir.

Tüketici haklarının sağlanması ve korunmasında birçok noktada tüketicinin idare ile karşı karşıya geleceği de açıktır. Düzenlemelerin yapılmasından uygulanmasına kadar birçok alanda tüketicinin ve tüketici örgütlerinin -zaten hayatımızın her yerine fazlasıyla girmiş bulunan- devletle karşı karşıya geleceğini tüketicinin korunmasına ilişkin yasanın hemen her maddesinde görmek mümkündür (Kayacık, 2007).

#### **4.1.1. Son Değişiklikler**

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Avrupa Birliği’ne aday bir ülke olma sorumluluğu ile Türk tüketicisinin korunması mevzuatı ve AB tüketicisinin korunması mevzuatına tam uyumun gerçekleştirilmesi, Kanunun 8 yıllık uygulanması sürecinde elde edilen deneyimlerin aktarılması ve yeni tedbirler alarak daha ileri düzeyde tüketicinin korunmasını sağlamak amacıyla, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda bir dizi değişiklikler yapmıştır.



Söz konusu kanun tasarısı taslağına göre;

- 1) Kredi kartı üyelik ücreti ise bir kereye mahsus olmak üzere ve ancak kredi kartı sözleşmesi imzalanırken alınabilecek. Kanunun, yürürlük tarihinden önce verilen kredi kartlarından üyelik ücreti alınamayacağı hükmünü getiriyor.
- 2) Daha önceden tüketici kanunda olmadığı için birçok tüketicinin mağdur olmasına neden olan eser, taşıma, simsarlık sözleşmeleri ile sigorta, bireysel emeklilik, para yatırımı ve ödeme ile ilgili hizmetler, kanun kapsamına alınıyor.
- 3) Ayıplı Mal ve Ayıplı Hizmetin kapsamı genişletiliyor.
- 4) İndirimli satışlar disiplin altına alınıyor.
- 5) Tüketicilere yönelik piyasa uygulamalarına ilişkin ilkeleri belirlemek, bu ilkeler çerçevesinde ticari uygulamaları incelemek üzere tüketici örgütü temsilcilerinin de yer aldığı Haksız Ticari Uygulamalar Kurulu ihdas ediliyor.
- 6) Tüketici ödülü veya benzeri bir isim altında ödül vereceklerin Bakanlıktan izin alması zorunluluğu getiriliyor. Yine Bakanlıktan izin alınmadan verilen tüketici ödülleri alanların bu ödülleri reklâm ve ilanlarında kullanmalarına yasak getiriliyor.
- 7) İlçe Tüketici Sorunları hakem heyetlerinin parasal sınırları 2000 YTL'ye yükseltiliyor. Ayrıca İlçe Hakem Heyeti kararları gibi İl Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri'nin 3000 YTL'ye kadar olan kararları mahkeme kararı hükmünde kabul edilecek.

#### **4.1.2. Haksız Ticari Uygulamalar Kurulu**

Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda Değişiklik Yapılması Hakkındaki ikinci kanun tasarısında haksız ticari uygulamalar kurulunun kurulması istenmektedir. 2009'da hayata geçirilmesi planlanan kurulun bazı AB ülkelerinde de benzer uygulamalarını ve kurumlarını görebiliriz; Romanya'da; The National Authority for Consumer Protection (NACP), Bulgaristan'da Enerji ve Ekonomi Bakanlığı altında çalışan "Consumer Protection Commission", Slovenya'da ekonomi bakanlığı altında kurulan "The Consumer Protection Office" ve Pazar, Sağlık ve İş teftiş kurulları, Çek Cumhuriyetinde Ticaret ve Endüstri Bakanlığı altında kurulan "Ticaret Teftiş Kurulu", Polonya'da Başbakanlık'ın altında kurulan "Tüketici ve Rekabet Ofisi" (Office of Competition and Consumer) benzer yapılanmalarla kurulan tüketici çıkarlarını farklı alanlarda daha çabuk çözümlenmesini amaçlayan kuruluşlardır (Viorescu. 2007).

Taslağa göre, tüketiciye yönelik piyasa uygulamalarına ilişkin ilkeleri belirlemek, bu ilkeler çerçevesinde ticari uygulamaları incelemek ve inceleme sonucuna göre, 17/A maddesinde belirtilen haksız ticari uygulamaları üç aya kadar tedbiren durdurmak ve/veya durdurmak ve/veya para cezası vermek hususlarında Haksız Ticari Uygulamalar Kurulu görevlidir. Tedbir kararı başvurunun yapılmasını müteakip ilk toplantıda alınır. Haksız Ticari Uygulamalar Kurulu kararları Bakanlıkça uygulanır.

Başkanlığı, Genel Müdür tarafından yürütülen Haksız Ticari Uygulamalar Kurulu;

- a) Bakanlıkça Genel Müdürlük Genel Müdür Yardımcıları arasında görevlendirilecek bir üye,
- b) Adalet Bakanlığınca, bu Bakanlıkta idari görevlerde çalışan hakimler arasında görevlendirilecek bir üye,
- c) Maliye Bakanlığının görevlendireceği üst düzey yönetici bir üye,
- d) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliğinin görevlendireceği bir üye,
- e) Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonunun görevlendireceği bir üye,
- f) Tüketici Konseyinin Konseye katılan tüketici örgütü temsilcileri arasında seçeceği bir üye, olmak üzere yedi üyeden oluşur.

Kurul, Başkan dâhil en az beş üyenin hazır bulunması ile toplanır ve toplantıya katılanların çoğunluğu ile karar verir. Oyların eşit olması halinde Başkanın oy kullandığı taraf çoğunluğu sağlar. Haksız Ticari Uygulamalar Kurulu kararları, tüketicilerin bilgilendirilmesi, aydınlatılması ve ekonomik çıkarlarının korunması amacıyla Haksız Ticari Uygulamalar Kurulu Başkanı tarafından açıklanır.

Haksız Ticari Uygulamalar Kurulunun görevleri, kuruluş, çalışma usul ve esasları ile sekreteryaya hizmetlerinin ne suretle yerine getirileceği, ihtisas komisyonlarında görevlendirilecek personellerde aranacak şartlar Bakanlık tarafından çıkarılan yönetmelik ile belirlenir. 17'nci maddenin, dördüncü, beşinci, yedinci, sekizinci, dokuzuncu ve onuncu fıkraları Haksız Ticari Uygulamalar Kurulu için de uygulanır (<http://www.sanayi.gov.tr>, 2007).

#### 4.2. TÜRKİYE’DE TÜKETİCİNİN KORUNMASI İLE İLGİLİ MEVZUATIN AB MEVZUATINA UYUMU

Avrupa Birliğine uyum konusunda atılan ilk adımlardan biri tüketici hakları konusunda yapılan ilk yasama çalışması olan 1995 yılında yürürlüğe giren 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında kanun olmuştur. Yürürlüğe giren kanun çerçevesinde; hangi malların kanun kapsamında olduğu, ayıplı mal ve hizmetlerin neler olduğu, ayıp taşıyan mal ve hizmetlerde tüketicinin haklarının neler olduğu ve çözüm organları düzenlenmiştir.

Kanunun yürürlüğe girmesinin ardından aşağıda sıralanan konular yaptırım ve esaslara bağlanmıştır:

- a) Ayıplı ÜRÜN ve hizmetler,
- b) Satıştan kaçınma,
- c) Taksitli satışlar, kampanyalı satışlar, kapıdan satışlar konusunda satıcının yükümlülüğü,
- d) Tüketici kredisi,
- e) Süreli yayınlar,
- f) Etiket,
- g) Garanti belgesi, tanıtma ve kullanma kılavuzu,
- h) Onarım, bakım ve diğer satış sonrası hizmetler,
- i) Kalite denetimi,
- j) Tüketicinin eğitilmesi.

Türkiye’nin tüketicinin korunması ve tüketici sağlığı alanında atması gereken adımlar 2003 yılında revize edilen 14 Nisan 2003’te AB Konseyi tarafından kabul edilen Katılım Ortaklığı Belgesi (KOB) (<http://www.dpt.gov.tr>, 2003)’nde belirtilmiştir.

KOB’a göre, “kısa sürede piyasanın denetlenebilmesi için gerekli alt yapı oluşturulmalı ve tehlikeli ürünlere dikkat çeken bir sistem geliştirilmelidir” (İktisadi Kalkınma Vakfı Yayınları 2001, ss.53-54).

1995 tarihli Tüketicinin Korunması hakkındaki kanunun eksikliklerinin giderilmesi amacıyla 14 Mart 2003 tarihinde bu kanunda değişiklikler yapılmış ve bu alandaki AB mevzuatına önemli ölçüde yasal uyum sağlanmıştır. Ancak tüketicilerin, üreticilerin ve tüketici organizasyonlarının bu yeni yasal düzenlemeler hakkında en kısa sürede bilgilendirilmeleri gerekmektedir. Temel Haklar çerçevesinde mevzuata uyum konusuna bakarsak aşağıdaki gelişmelerin yaşandığını görebiliriz;

1. 2005'te Sanayi Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü ve tüketici kuruluşları elbirliğiyle "Sizi Yasa Korur" kampanyası düzenledi ve tüketicileri bilgilendirmeye başladı. Spot TV filmleriyle, Tüketici Yasası ve Yönetmelikleri içeren kitapların olabildiğince bastırılarak tüm Türkiye'ye dağıtılmasıyla ivme kazanıldı.
2. Tüketicinin eğitimi konusunda Tüketici Vakfı'nın yayınlarıyla özellikle Temizlik Kültürü Ansiklopedisi ve Akıllı Alışveriş Ansiklopedisi, Genel Müdürlük ve TSE'nin katkılarıyla öğrencilerin müfredatlarına tüketici hakları olabildiğince yerleştirildi. TRT başta olmak üzere özel TV kanallarında yapılan programlarla tüketicilerimizin eğitim seviyesi artmaya başladı.
3. Geliştirilen finansman yöntemleriyle (tüketici kredileri, mortgage-tutsat gibi) tüketicilerin ev ve araba alabilecek yetenekleri geliştirildi.

Ayıp halinde hak arama süresi 15 günden 30 güne çıkarıldı. Kapıdan Satışlarla birlikte Devre Tatil, Kampanyalı Satışlar ve Mesafeli Sözleşmelere Cayma Hakkı getirildi ve Hakem Heyetlerine yetki verildi. Hak arayan tüketicilerin kaybolan hakları tazmin edilmeye başlandı. Hakem Heyetlerinin İcra ve İflas Kanunu yetkileriyle donatılarak yaptırım gücü sahibi olmaları verimli oldu.

Önceki dönemde Sanayi Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğünün dışında, tüketicilerin korunmasına yönelik başka kamu kuruluşu yoktu. şu anda Enerji piyasalarında tüketicilerin karşılaştığı sorunların çözümü için EPDK Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu Avrupa Birliği ile İlişkiler ve Sektörel Rekabet ve Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığı (RG Sayı:24645, 19,01,2002) görev yapmaktadır.

## 5. TÜKETİCİNİN KORUNMASI VE TEMSİLİ AÇISINDAN AB VE TÜRKİYE

Temsil edilme hakkı tüketiciler için en değerli evrensel haklardan biridir. Tüketicinin temsil edilmesi, kendisiyle ilgili kararlarda ve düzenlemelerde kendi örgütleri aracılığıyla görüş ve önerilerinin ortaya konulması, alınan kararlara katılması demektir. Örnek vermek gerekirse; Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Tarım ve Köy işleri Bakanlığı, Çevre Bakanlığı, Bayındırlık ve İskân Bakanlığı, Enerji Bakanlığı, İçişleri Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı gibi bakanlıklar başta olmak üzere tüm bakanlıklar ile bunların il örgütleri, yerel yönetimler, belediyeler, Dış Ticaret Müsteşarlığı, Telekomünikasyon Kurumu, EPDK, BDDK gibi kamu kuruluşlarının tüketicileri ilgilendiren yasal düzenlemeleri yaparken ve uygularken tüketici örgütlerinin görüş ve önerilerinin alınması ve kararlara katılması temsil edilme hakkının bir gereğidir (Çakar, 2007).

Tüketici haklarının uygulanmadığı ve tüketicilerin temsil edilmediği bir toplumda, bir yerel yönetimde, bir kentte kamu yararından; insan haklarından; çocuk haklarından; özürlü haklarından; çağdaş kentleşmeden; demokrasiden; katılımcılıktan; şeffaflıktan; hesap verebilirlikten; hesap sorabilirlikten; kaliteden; kaynakların etkin, verimli ve ekonomik kullanımından söz edilemez.

Tüketicilerin yerel yönetimlerde ve belediyelerde etkin bir şekilde temsil edilme hakkını kullanabilmesi, aynı zamanda tüketicilerin diğer evrensel haklarının da uygulanabilmesini sağlayacaktır.

Önder'e göre yerel yönetimler için, kentte yaşayan insanlar için ayrıca kanun çıkarmak daha mantıklıdır. Buna göre "Özel hukukta Tüketicinin Korunması Kanunu uyarınca tüketici mahkemeleri kurulmuş ve bireylere masrafsız dava açma hakları verilmiştir. Benzer durum kentlileri ilgilendirdiği kadarıyla bu hak verilmelidir. Bu "Kentli Haklarının Korunması Hakkında Kanun" şeklinde bir çerçeve düzenleme ile olabilir. Düzenlenecek olan bu kanunda ilgilendirdiği ölçüde hem idari yargıda hem de adli yargıda tüketici mahkemeleri benzeri düzenleme yer almalıdır." (Önder 2008, s.209)

Bu anlamda, tüketicilerin yerel yönetimlerde aktif bir şekilde katılımı ve şekillendirici rollerde olmaları desteklenmelidir. Tüketicilerin beslenme barınma gibi temel gereksinimlerinin karşılanabilmesi; sağlık ve güvenliğine uygun mal ve hizmetlerin kendilerine sunulabilmesi; tüketici zararlarının karşılanabilmesi; su, doğalgaz, ulaşım gibi belediye hizmetlerinin tüketicilerin alım güçlerine uygun olarak ucuz bir şekilde sağlanabilmesi; tüketicilerin sağlıklı bir çevrede yaşayabilmesini sağlayacak önlemlerin alınabilmesi ancak tüketicilerin yerel yönetimlerde ve belediyelerde etkin ve güçlü bir şekilde temsil edilebilmesi ile olanaklıdır (Çakar, 2007).

## **5.1. AVRUPA BİRLİĞİ (AB)**

### **5.1.1. Tüketici Eğitimi**

Tüketici eğitimi; bireyin mevcut ekonomik ve kişisel kaynakları ile istek ve ihtiyaçlarını tatmin edebilecek düşünce, anlayış ve bilgilenme düzeyine gelmesi şeklinde tanımlanmaktadır. Tüketici eğitimi, tüketicilerin haklarının neler olduğunun bilincine varmalarını sağlamaktadır. Tüketici eğitiminin içerisinde yer alan tüketici hakları; temel ihtiyaçların giderilmesi hakkı, güvenlik hakkı, bilgi edinme hakkı, seçme hakkı, temsil edilme hakkı, tazmin edilme hakkı, eğitime hakkı, sağlıklı bir çevreye sahip olma haklarından oluşur. Tüketicinin bilgilendirilmesi ise, doğrudan seçim yapabilmesi için mal ve hizmetler hakkında gerekli ve sağlıklı ön bilginin sağlanması, aldatıcı ve yanıltıcı reklâmlar, etiketleme ve ambalajlama, ekonomik çıkarların korunması ve tazmin edilme haklarına ilişkin işlemler konusunda aydınlatılmasıdır (Altunışık 2004, s.478). Bu anlamda özellikle gelişmiş ülkelerde konu üzerinde önemle durularak tüketici eğitimi ile ilgili ücretsiz kaset, film, broşür ve çeşitli dergiler sunulup, üniversitelerde araştırma merkezleri kurulmakta ve geziler düzenlenmektedir. Tüketicinin eğitime ve bilgilendirilmesine yönelik Avrupa Birliği'nde bazı stratejiler oluşturulmaktadır.

Avrupa Birliği'nde her üye kendi yapısı içerisinde tüketicinin bilgilendirilmesi ve eğitimi konusunda farklı bir yapı arz etmektedir. Genel olarak tüketici eğitiminde devlet

kurumları ihtiyaca cevap verecek şekilde tüketici politikası dâhilinde hareket eder. Fakat bu kurumlar üyelerin kendine has özelliklerine göre Ulusal Seviyede (B- Belçika, DK- Danimarka, E-İspanya, F-Fransa, GR-Yunanistan, IRL-İrlanda, L-Lüksemburg, P-Portekiz, UK-Birleşik Krallık), Federal Seviyede (B-Belçika, D-Almanya) veya Yerel Düzlemde (UK-Birleşik Krallık, E-İspanya, S-İsveç) görevlerini yerine getirmektedir (European Commission 1999, s.22).

### **5.1.2. Tüketici Kuruluşları ve Ağları**

Üyelerin ulusal ölçekli kurdukları tüketici kuruluşları birlik tarafından desteklenmektedir. Oluşturulan bütçede ise teşvikler sunularak bunların gelişimi sağlanmaktadır. Avrupa birliği düzeyinde bakarsak beş büyük kuruluş olduğunu görebiliriz.

- 1) Avrupa Tüketiciler Örgütü (BEUC)
- 2) Avrupa Tüketici Danışma Grubu (ECCG)
- 3) ANEC (the European Consumer Voice in Standardisation)
- 4) Avrupa Tüketici Merkezleri Ağı (The European Consumer Centres Network (ECC-NET))
- 5) ECC/CH - The European Consumer Centres - The Clearing House

Avrupa Topluluğu tüketici örgütlerinden altışar temsilcinin Komisyon tarafından atanması ile oluşan 33 üyeli Tüketici Danışma Komitesi (CCC) 1973 Eylül ayında Komisyon tarafından kurulmuştur. Tüketici Danışma Komitesi Komisyon tarafından hazırlanan öneriler hakkında görüş belirterek Komisyona sunmak, tüketici organizasyonları arasında organizasyonları sağlamak ve aynı zamanda tüketiciler ile ilgili olarak kendi görüşlerini vurgulamakla yükümlüdür (Komisyon Raporu 1977, s.52). Komite üyeleri yılda dört defa toplanmakta ve toplantıların hazırlık çalışmaları Yönlendirici Komiteler ve ad hoc komiteler tarafından yapılmaktadır.

### **5.1.2.1. Avrupa Tüketici Birlikleri Bürosu (BEUC) (European Bureau of Consumers' Union)**

1962 yılında Brüksel'de kurulmuştur. İlk yıllarında Belçika, Lüksemburg, Fransa, Hollanda, İtalya ve Almanya'nın tüketici organizasyonları tarafından kurulsa da birlik büyüdükçe bütün AB'nin merkezi tüketici organizasyonu haline gelmiştir.19 Avrupa ülkesinden 25'i tüketici örgütünün üyesi bulunmaktadır. Avrupa Birliği'ne üye ülkeler dışında Norveç, İzlanda, İsviçre ve Slovenya'da da üye örgütleri vardır.

2008 itibariyle otuz Avrupa ülkesinden (EU,EEA ve aday ülkeler) 42 ulusan bağımsız tüketici örgütü üyesi vardır(<http://www.beuc.eu/>, 2008).

Büronun görevi; Avrupa Birliği'nin Politikalarına tüketici lehine etki etmek ve tüketici hakları konusunda Avrupa Birliği Mevzuatını tüketici lehine geliştirmektir. Büronun; tüketicileri bilgilendirme, Tüketicilere tavsiyelerde bulunma, karşılaştırmalı mamul testleri yapma, eğitim ve Öğretim programları oluşturma ve tüketiciler için yayın organı çıkartma gibi hizmetleri yoktur. Büro sadece politik seviyede çalışarak tüketiciyi etkileyen Avrupa Birliği politikalarının gelişiminde etkili olmak için çalışmalar yapmaktadır. Büronun Finansmanı; kendisine üye ulusal örgütlerden ve Avrupa Komisyonu tarafından sağlanmaktadır.

### **5.1.2.2. Avrupa Tüketici Danışma Grubu (ECCG ) (European Consumer Consultative Group)**

Komisyon, daha önce tüketici organizasyonlarının ve şikâyetleri dinlemek için kurmuş olduğu Tüketici Komitesi yerine 2003'te Avrupa Tüketici Danışma Grubu'nu kurmuştur (Council Decision 1999/468/EC 1999, OJ L 184, 17.7.1999, s. 23). Grubun oluşum şekli;

- Grubun üyeleri tüketici organizasyonlarından oluşur,
- Her üye devlet bir tüketici organizasyonu ile temsil edilir.



Komisyondun teklifi zerine Grup diğer tüketicilerin fikirlerini almak için de onları davet edebilir. Bazı konularda uzman kişiler grupta aktif rol alabilirler. Grup yılda dört defa Brüksel’de toplanmaktadır.

#### **5.1.2.3. ANEC (The European Consumer Voice in Standardisation)**

Belçika hukuku altında EFTA ve Avrupa Birliği ye ülkelerin tüketicilerin AB Standartlarının oluşumunda sesinin duyurulması için 1995 yılında kurulmuştur. Brüksel merkezli sekreteryasıyla Avrupa genelinde 200 tüketicilerin örgütünün katılımıyla ve 80 teknik komitesiyle tüketiciler için çalışmalarını sürdürmektedir (<http://www.anec.org>, 2008).

#### **5.1.2.4. Avrupa Tüketicilerin Merkezleri Ağı (The European Consumer Centres Network (ECC-Net))**

Avrupa Tüketicilerin Merkezleri Ağı daha önce kurulmuş olana iki ağın birleştirilmesiyle oluşturulmuştur; Avrupa Tüketicilerin Merkezleri veya diğer adıyla Euroguichets: Sınır tesi tüketicilerin anlaşmazlıklarında danışmanlık vazifesi grrleri ve Avrupa Hukuk Dışı Uygulamalar Ağı (European Extra-Judicial Network -"EEJ-Net"); Alternatif Uyuşmazlık zmleriyle (Alternative Dispute Resolution Schemes ADRs) tüketicilerine yardım ederler (<http://ec.europa.eu>).

Komisyondun ve sıradan tüketiciler arasındaki iletişimi sağlayan Bulgaristan ve Romanya’nın da birliğe dâhil olmasından sonra 29’a (İzlanda ve Norveç de buna dhildir) ıkan merkez sayısıyla ECC-Net Avrupa genelinde tüketicilerine hizmet etmektedir. 2007-2008 için btçeden 8,5 milyon avro ayrılmıştır (Komisyondun Raporu 2008, s.2)

Avrupa Tüketicilerin Merkezleri Ağı’nın hizmetlerini şu şekilde sıralayabiliriz;

1. Hem ulusal hem de AB yasaları çerçevesinde tüketicilerini bilgilendirir,
2. Tüketicilerin karşılaştığı diğer ye ülkedeki sorunları hakkında tavsiyelerde bulunmak ve destek sağlar,

3. Dostane bir şekilde çözülemeyen tüketici ve satıcı arasındaki sorunlara Alternatif Uyuşmazlık Çözümleriyle yardım eder,
4. Sivil ve ticari sorunlarda Avrupa genelinde hizmet eden kuruluşlarla (FIN-NET, SOLVIT, European Judicial Network bağlantı ve işbirliği halindedir.
5. Komisyona tüketici politikaları hakkında önemli veriler sağlar(The European Consumer Centres Network 2007 Yılı Raporu).

#### **5.1.2.5. The European Consumer Centres - The Clearing House (ECC/CH)**

Her tüketici kendi ülkelerinde hangi yasanın ne şekilde kendisini koruduğunu bilmek zorundadır. ECC-Net uluslar arası faaliyetler sürdürürken bu merkezler de ulusal düzeyde tüketiciye rehber olmaktadır. Kurumun temel amacı iç pazarda tüketici güvenini oluşturmak ve destek olmaktır (Avrupa Tüketici Merkezi – DUBLIN, Yıllık Rapor 2008, s.3). Okullardaki müfredat programında konunun incelenmesi, televizyonlarda bilgilendirme kampanyaları üstlendiği önemli rollerden bazılarıdır.

#### **5.1.3. Tüketici Ombudsmanı**

Ombudsmanlık kavramı farklı şekillerde tanımlanabilir. Fakat seçilme şekli, verilen fonksiyonlar ve çalışma şekilleri gibi pek çok açıdan ombudsmanlık sistemini kabul eden her ülke, bunu kendi devlet sistemi içerisinde uyumlaştırmıştır. Bir diğer tanımlamaya göre Ombudsman, ilke itibariyle parlamento tarafından atanan, ancak hükümete karşı olduğu kadar parlamentoya karşı da bağımsız olan, yönetimin mağdur ettiği bireylerin hiçbir şekilde bağlı olmaksızın yaptıkları şikâyetler üzerine harekete geçen, geniş bir soruşturma ve araştırma yetkisi ile donatılmış, yönetimin yaptığı haksızlıkları ortaya koymak, takdir yetkisinin kötüye kullanılmasını engellemek, mevzuata saygılı olmayı ve uygun hareket etmeyi temin etmek, icrai karakter taşımayan önerilerde bulunmak, hakkaniyet tedbirleri salık vermek ve nihayet kamu hizmetlerinin daha iyi görülmesi için gerekli reformların yapılması önerilerinde bulunmak amaçlarını güden bir ya da bir kaç kamu görevlisidir (Işıkkay 2005).

Maastricht Antlaşması ile (1992) kurulan Ombudsman, kötü yönetim ve yetersiz veya başarısız yönetim, ayrımcılık, yetkinin kötüye kullanılması gibi konularda gelen şikâyetleri inceler. AB üyesi devletlerin vatandaşları veya üye ülkelerde ikamet eden şahıslar Ombudsman'a şikâyette bulunabilirler. Ombudsman'a iletilen şikâyetlerin çoğunluğu idari gecikmeler, şeffaflık eksikliği ya da bilgi erişiminin reddedilmesi gibi konularla ilgilidir. Avrupa kurumlarıyla görevlileri arasındaki ilişkiler, personelin işe alımı ve rekabetin işleyişi gibi konular da Ombudsman önüne gelmektedir. Ombudsman, mahkemelere intikal etmiş şikâyetlere bakmaz. AB Adalet Divanı ve Asliye Mahkemesi yetkisi dışındadır. Ulusal, bölgesel ya da yerel yönetimlerle ilgili şikâyetlerin konusu AB ile ilgili olsa da inceleyemez. İşyerleri ya da özel kişilerle ilgili şikâyetler de görev alanı dışında kalmaktadır. Ombudsman, şikâyet edilen kurumu arar, bilgi ister ve şikâyetin giderilmesi için üç aylık süre verir. Şikâyet edilen kurum Ombudsman'a bilgi vermekle sorumludur. Ayrıca Parlamento'ya ve şikâyetçiye rapor sunar. Ombudsman, Avrupa Parlamentosu tarafından 5 yıllık süre için seçilir. Yardımcı sekreteryası bulunmaktadır. Merkezi Strasburg'daki Avrupa Parlamentosu binasındadır. Ombudsman tamamen bağımsız ve tarafsız çalışır, hiçbir ülke veya kurumdan tavsiye veya bilgi almaz (<http://www.abgs.gov.tr>).

#### **5.1.4. Bazı AB Ülkelerinden Örnekler**

Avrupa Birliği üyeleri tüketicinin korunması konusunda fark çözüm örnekleri sunmaktadır. Bazıları merkezi yönetimi benimseyerek tüketici haklarının korunmasını belli kuruluşlara verirken, diğer taraftan bazı ülkeler çoğu tüketici sorununu yerel yönetimlerdeki kuruluşlara çözümlenmektedir. Tüketici sorunlarına çeşitli yaklaşımları ve buna göre oluşturulmuş kurumsal yapıdaki farklılıkları göstermek için aşağıdaki beş üye ülke seçilmiştir.

#### 5.1.4.1. Fransa

Fransa’da yirminci yüzyılın ortalarından itibaren başlayan tüketici hareketleri farklı organizasyon şekilleriyle önemli bir güce kavuşmuşlardır. Bunlar; Tüketici Organizasyonları, Aile Organizasyonları, Spesifik ve ihtisaslaşmış organizasyonlar ve gümrük birliğinden kaynaklanan diğer örgütlerdir. Dört milyona yaklaşan üye sayılarıyla bu örgütler 1983’te kurulan Ulusal Tüketici Konseyi ile temsi edilme hakkı elde etmişlerdir (Mader 2008, s.5).

“Devlet televizyonun iki kanalında haftada altı dakikalık tüketici programı yapılmaktadır. Bölgesel tüketici birlikleri haftada 1,5 saatlik program için yerel şebekelerde yayın olanaklarına sahiptirler. Tüketici liderleri yetiştirme teşkilatı okullarda eğitim işlerine yardım etmektedir.” (Hayta 2007, ss.13-20).

Tüketici haklarından sorumlu kuruluş “Directorate-General for Competition, Consumer Affairs and the Suppression of Fraud (DGCCRF)” dir. Kuruluş piyasanın denetiminden ve tüketici politikasının uygulanmasından sorumludur. 400 çalışanı ve 22 bölgede teşkilatlanmasıyla pek çok alanda denetimler yapmaktadır. The Directorate-General for Customs and Excise (DGDDI) üçüncü ilkelere ithal edilen ürünlerin uygunluğunu ve güvenliğini denetlemektedir.

Ulusal seviyede tüketicileri temsil eden 18 örgüt devlet tarafından desteklenmektedir. Yerel yönetimlerde ise bu sayı 1200 civarındadır. Bu örgütler Ulusal Tüketici Konseyi (*National Consumer Council (CNC)*) yetkileri altında tüketici politikalarının uygulanmasında katkıda bulunmaktadırlar. (Avrupa Komisyonu 2000, ss. 10-30).

Belediyelerde meclis üyeliğine halkın katılımı çok yüksektir; meclis üyelerinin sayısı 400.000’e yakındır. Ayrıca, kararların alınmasında tüketici temsilcilerinin resmi olarak katıldığı komisyonlar bulunmaktadır. Seçilmiş üyeler, çalışanlar ve tüketicilerin temsil edildiği üçlü bir yönetim yapısından oluşur. Özellikle su sağlama hizmeti, kentsel

ulaşım, yeşil alanlar, sokakların temizliği, spor, kültür ve eğitim gibi hizmetlerde halkın ve tüketicilerin katılımı oldukça etkilidir (akar, 1998).

#### **5.1.4.2. İsvet**

İsvet'te diğer ye ülkelerden farklı olarak bir de "Tüketiciler Sorunları Bakanlığı" kurulmuştur. Tüketicilerin bilgilendirilmesi ve eğitimi konusunda finansal hizmet hizmetler hükümet tarafından finanse edilmektedir (Uysal 2007, s.61). Yerel basın, belediye bülteni, yerel radyo, belediye meclisi duyuru panoları, ilan tahtaları, danışma masaları, danışma merkezleri, kent büroları gibi araçlarla ve oluşumlarla tüketicilerin doğru ve eksiksiz olarak bilgilendirilmesi sağlanmaktadır.

Belediye meclisi toplantıları ile halk komiteleri toplantıları herkese açık yapılır. Televizyondan belediye meclisi toplantılarının canlı yayınlanması ve doğrudan telefonla ulaşılabilmesi gibi yeni katılım türleri uygulanmaktadır. Belediyelerin yıllık hesapları ilgilenenlerce istenebilir ve parasız kopyaları elde edilebilir. Planlama ve yapılıma konularında yerel yönetim kararlarının alınması öncesinde halkın katılımı ile yerel görüşlerin alınması ve tartışılması yasa gereğidir. Karar öncesinde yapılan yerel referandumlar da (halk oylamaları) halk katılımının bir türüdür. Politika oluşturan birimlere halkın katılımı en çok eğitim sektöründe görülür. Birçok okul, öğrencilerin, velilerin, öğretmenlerin ve okul müdürlerinin katılımlarının sağlandığı yönetim komisyonlarına sahiptir (akar 1998).

#### **5.1.4.3. Birleşik Krallık**

Yönetimsel olarak Birleşik Krallıkta merkezi yönetimdeki Tüketiciler Yapılıması ve yasal düzenlemeleri ile Yerel düzeydeki yönetimler birbirinden kesin hatlarla ayrılmıştır. Merkezi yönetim genellikle yasal işlemler ve uygulama kuvvetleriyle ilgilendirirken yerel yönetimler tüketiciler Őikyetlerinin alınmasından sorumludur.

Ayrıca Yerel idarelerde çevre sağlığı ofisleri, gıda kontrolleri ve hijyen standartlarının sağlanmasında düzenleyici rolleri olmaktadır. Birleşik Krallıkta tüketici haklarının korunmasında önemli rol oynayan Ulusal Tüketici Konseyi (NCC) iki alt konseyden oluşmaktadır. Bunlar; İskoç Tüketici Konseyi ve Galler Tüketici Konseyi'dir. Kuzey İrlanda Tüketici Konseyi de benzer bir yapı sergilemektedir (Avrupa Komisyonu 1999). Ticari standartların sağlanmasında Yerel İdareler İşbirliği komitesi (LACOTS) tüketici koruma yasalarının yorumlanmasına ve ticari standartların belirlenmesine danışmanlık etmektedirler.

Tıpkı İspanya'da olduğu gibi Birleşik Krallıkta da tüketici meselelerinin ele alınması sektörel düzlemde gerçekleşmektedir, gıda sektöründe Gıda Standartları Ajansı gibi.

Tüketicinin bilgilendirilmesinde BBC ve diğer özel kanalların düzenli yayınları bulunmaktadır. Burada hem tüketiciler ürünler hakkında bilgilendirilmekte hem de tüketicilerin sorunları yayında tartışılmaktadır.

#### **5.1.4.4. Almanya**

Almanya'da tüketici politikası federal hükümetlerin üzerinde önemle durduğu temel politikalardan biridir. Burada rekabet politikası alanında yapılan sıkı denetimler, uygulamalar ve yasal düzenlemeler öncelikli olarak tüketicilerin faydasına olmuştur.

Almanya tüketici politikası Pazar uygunluğu (market-conforming) ve tamamlayıcılığını (market-complementary) taşıırken diğer taraftan telafi edici (market-compensatory) ve düzeltici (market-corrective) araçlara da sahiptir (Reisch 2003, s.19).

Almanya'ya yayılmış olana birçok tüketici danışma merkezlerinin yanı sıra 16 tüketici lobi grubu da bulunmaktadır. Tüketici Dernekleri Birliği'nin (The Union of Consumer Associations (AgV)) ise 36 üyesi mevcuttur. Tüketici dernekleri de aktif olarak tüketici politikalarının şekillenmesinde çalışmaktadır(Reisch 2003, s.19). Bunlardan Tüketici Konseyi, Ekonomik İşler Bakanlığı bünyesinde tüketici teşkilatları ve ilgili kuruluşlar

temsil edilmektedir. Federal Besin ve Tarım – Orman Bakanlığı'na bağı bulunan Tüketici Komitesinin görevi ise, tüketici ile ilgili mevzuatın çıkarılması ve uygulanmasıdır.

Ulusal seviyede iki tüketici derneğı bulunmaktadır; **Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (Union of Consumer Associations)**; Tüketici hakların korunmasındaki yasal süreçte, yasal düzenlemelerde fikir beyan etmede ve tüketicinin bilgilendirilmesi çalışmalarında etkindir. **Verbraucherschutzverein (Consumer Protection Association)**; Tüketici merkezleri şeklinde organize olmuşlardır ve haksız ticari uygulamalarla mücadele, yanıltıcı reklâm ve sözleşmelerin çözümü üzerinde çalışmaktadırlar. (Avrupa Komisyonu, 1998).

#### **5.1.4.5. Estonya**

Estonya'da Avrupa Tüketici Merkezi 2005 yılında kurulmuştur. Tüketicinin korunmasında farklı seviyeler mevcuttur; 1994 yılında kurulan Tüketici Koruma Kurulu (CPB) Ekonomi ve iletişim bakanlığı altında tüketici haklarının ve yasal düzlemde çıkarlarının en iyi şekilde desteklenmesi için çalışmaktadır. Yerel teşkilatlarıyla da tüketiciye daha yakından hizmet etmektedir. Tüketici Koruma Kurulu'nun işlevleri; tüketiciye rehberlik etmek, bilgilendirmek ve eğitmektir. Kurul 62 üyeden oluşmaktadır bunların çoğunu yerel hükümet (12) temsilcileri oluşturmaktadır. 2007 yılı bütçesi 982.450 avrodur (<http://www.tka.riik.ee>).

Sivil Toplum Kuruluşları ve diğer gönüllü kuruluşlar da tüketici haklarının savunulmasını yasal arenada ve yerel yönetimlerde temsil etmekte üretici ve tüketici arasındaki uyuşmazlıklarda mahkeme sürecinde önemli işlerleri bulunmaktadır.

Şemsiye Organizasyonu Estonya Tüketici Birliğı (Umbrella Organisation Estonian Consumers Union) dokuz tüketici organizasyonu (beş tanesi birliğine üye değil) ile iş birliğı halinde çalışmaktadır.

Yerel hükümetler ise tüketicilere hizmet etmek için kendi idari yapısı içerisinde farklı çözümler de üretebilmektedir. Mesela Tallinn Şehri Hükümeti kendi içerisinde Ücretler ve Tüketicinin Korunması Birimi'ni (Price and Consumer Protection Division) oluşturmuştur.

#### **5.1.5. Yerel Yönetimlerde Tüketicinin Temsili**

Avrupa Birliği'nin vatandaşlarına ulaşmada yerel yönetimlere her zaman önem verilmiş ve yetkileri ve katılımları arttırılmaya çalışılmıştır.

Genel olarak Avrupa Birliği'nde tek bir yerel yönetim sistemi yoktur ve dolayısıyla yerel yönetimlerin statüsüne ilişkin işleyişine ilişkin belirli bir biçim sunmamaktadır. "Ancak, AB kamu yönetimini düzenleyen resmi bir müktesebat olmamakla birlikte bu alanda "resmileştirilmemiş bir müktesebatın" doğmuş olduğu iddia edilmekte ve tartışılmaktadır. AB üyesi olmak aynı zamanda bazı ortak yönetsel standartları kabul etmek anlamına gelmektedir" (Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013, s.24). AB, yerel yönetimlerin örgütlenme tarzı ve görev ayrımı gibi yerel yönetim sistemine ilişkin konularda üye ülkelere herhangi bir yaptırımda bulunmaz; bu nedenle üye ülkelerin yerel yönetim sistemlerinde farklılıklar bulunmaktadır. Bu anlayışın en temel özelliği demokratik ve katılımcı bir yönetimin desteklenmesidir. (<http://eur-lex.europa.eu/>, OJ 2003/C 73/06).

AB tarafından 2001 yılında yayımlanan (Beyaz Kitap, 2001) Beyaz Kitapta benimsenen "İyi Yönetişim" (Good Governance) ilkesine göre, yerel yönetimlerin çalışmaları vatandaşların denetimine açık olmalıdır. Özellikle kamu sağlığı konusunda bazı üye devletlerdeki tüketici örgütleri kanunların uygulanmasında katılımcı ve etkin roller üstlenebilmektedir. Katılım konusunda da bölgesel ve yerel demokrasi vatandaşlara ulaştırılmalıdır.

Avrupa Konseyi tarafından 1985 yılında kabul edilen Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı, yerel yönetimlere kanunlarla belirlenen sınırlar çerçevesinde kamu



işlerinin önemli bir bölümünü kendi sorumlulukları altında ve yerel nüfusun çıkarları doğrultusunda düzenleme ve yönetme hakkı tanımaktadır. Bu Şart Türkiye tarafından 1998 yılında imzalanmıştır.

AB'nin benimsediği "yerindenlik" ilkesi (subsidiarity) yerel yönetimlerin yetkilerinin büyük ölçüde genişlemesine yol açmıştır. Yerindenlik, kamu projelerinin ölçeklerine ve yapılarına göre, onlara en uygun yerel veya merkezi otorite tarafından tasarlanıp, uygulanması demektir. Aynı şekilde, "katılımcılık/ortaklık prensibi" de AB fonlarının, yararlanacak kişilere mümkün olan en yakın yönetim birimince programlanması ve uygulanmasını öngörür.

Kamu sağlığını korumak da Yerel yönetimlerin sorumluluğu altındadır. Halk sağlığı konusunda zorlayıcı tedbirler getiren, bu tedbirlerin uygulamasını izleyen ve gerekli olduğu takdirde cezai yaptırımlara başvuran kurumlardır. Yerel yönetimlerin çevre ve sağlık birimleri gıda güvenliği ve temizliği konusundaki yasaları uygulamaktan sorumludur. Gıda güvenliği alanında hazırlanmış direktif Avrupa Gıda Güvenliğinin temelini oluşturmaktadır. Bu konuda AB içinde yürürlükte olan 20'ye yakın direktifi içermektedir (<http://www.abvizyon.com>, 2007).

#### **5.1.6. HAK ARAMA YOLLARI**

AB içerisinde tüketici anlaşmazlıklarının çözümü genelde ilgili üretici ya da dağıtımçı firmaya başvurulması ile gerçekleşmektedir. AB herhangi bir ürünün tüketiciye vereceği zarardan hangi koşullar altında üretiminin sorumlu olduğunu yasal olarak düzenlemiştir. Tüketici ürünlerdeki kusuru ve kusurun neden olduğu zararı kanıtladıktan sonra ürünün değiştirilmesini veya zararın tazmin edilmesini talep edebilmektedir.

Tüketicinin, karşılaştığı sorunları ilgili imalatçıya, satıcıya ya da dağıtımçıya şikâyetle bulunup dostane yollarla çözemediği durumlar da oluşabilmektedir. Avrupa Birliği sınırları içerisindeki bir tüketici için böyle bir durumda atılması gereken adım yerel tüketici örgütlerine ya da hileyi önlemek için kurulmuş kurumlara başvurmak olmalıdır.

Eğer tüketicinin karşılaştığı sorunun sınır ötesi etkisi varsa, başvurulacak kurum Avrupa Tüketici Merkezi olacaktır. Tüketicinin başvuru yaptığı kurum ister yerel tüketici örgütü olsun ister Avrupa Tüketici Merkezi, ilk aşamada soruna dostane yoldan çözüm aranacaktır. Tarafları bir araya getirerek uzlaşmaya varmalarını sağlamak tercih edilen ilk yoldur (Avrupa Komisyonu Türkiye Temsilciliği Raporu 2002, s.8).

Tüketici, sorunu dostane yollarla çözülemediğinde mahkemeye gitme hakkına sahiptir. Üye devletlerden herhangi birinde mahkemeye başvurabilmektedir. Alınan mahkeme kararı tüm üye devletlerde geçerlidir. Ancak mahkemeye gitmek masraflı ve sonuca uzun sürede bir yoldur. Bu sebeplerden dolayı genellikle tercih edilmemektedir.

Tüketiciler, sorunlarına ilişkin alınan kararların topluluk hukukuna aykırı olduğunu düşünmeleri durumunda şikâyetle bulunabilmektedirler. Ulusal mahkemelere başvurarak topluluk hukukuna aykırı olan kararları iptal ettirebilmek olasıdır. Topluluk hukukunun ihlal edildiğini düşünen tüketiciler için izlenecek bir diğer yol topluluk düzeyinde dava açmaktır. Bu durumda tüketici Avrupa Komisyonu'na başvurma hakkına sahiptir. Komisyon şikâyetin haklı olduğuna karar verirse ilgili ulusal mercilerden açıklama ya da ihlalin sona erdirilmesini talep edebilmektedir. Ancak ulusal merciin yanıtı Komisyonca yeterli görülmezse, davanın Adalet Divanı'na havale edilmesine kadar giden bir süreç başlamaktadır (Şahin 2004, ss.274-285).

#### **5.1.6.1. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti (Arbitration committee for consumer problems)**

AB komisyonu üye devletlere mahkeme dışı yollarla tüketici sorununun çözümlenmesinde mevcut veya yeni oluşturulacak olan organların aşağıdaki somut ilkelere uygun hale getirilmesini tavsiye etmiştir.

##### **1. Bağımsızlık İlkesi**

Taraf organının tarafsızlığının temin edilmesi amacıyla karar alma sürecinde bağımsız olmalıdır. Bir kişi tarafından karar alınırken bu bağımsızlık, özellikle belli tedbirlerle garanti altına alınır.

## 2. Şeffaflık ilkesi

Şeffaflığın sağlanması için uygun tedbirler alınmalıdır. Bu konuda şu hususlara dikkat edilmelidir:

- a) İsteyen herkese uyumsuzlukla ilgili bilgilerin yazılı olarak veya başka uygun şekillerde verilmesi.
- b) Yetkili organın alınan kararları açıklayan alınmış kararların sonuçlarını gösteren ve çözümlenen ihtilafların niteliğinin gösterildiği bir yıllık rapor yayınlaması.

## 3. Çelişmezlik İlkesi:

Uygulanan usul tüm ilgili tarafların kendi görüşlerini yetkili organ önünde açıklamalarına ve karşı tarafın ileri sürdüğü iddia ve olguları ve uzman beyanlarını duymasına ve öğrenmesine olanak tanınmalıdır.

## 4. Etkinlik İlkesi:

Uygulanan usulün etkinliği aşağıdaki tedbirlerin alınması suretiyle sağlanabilir:

- a) Tüketici, organa bir yasal temsilci olmadan kendisi başvurabilmelidir.
- b) Usulün harçlardan muaf olması veya az masraflı olması gerekir.
- c) Usul çok kısa sürmelidir.
- d) Organa, ihtilafın çözüme kavuşturulması için gerekli olan her türlü faktörü dikkate alabilmesi için gerekli olan aktif rol verilmelidir.

## 5. Yasallık İlkesi

Organ tarafından verilen karar, tüketicinin, organın içinde bulunduğu ilgili devletin uyulması zorunlu olan hukuk kurallarıyla sağlanmış olan haklardan yoksun kalmasına yol açmamalıdır. İhtilaf ülkeler arası ise organ tarafından verilen karar tüketicinin normal olarak ikamet ettiği üye devletin hukukunca uygulanacak olan 19 Haziran 1980 Roma Konvansiyon'unun 5. maddesine göre öngörülen uyulması zorunlu olan hukuk kurallarıyla verilmiş haklarından tüketiciyi mahrum etmemelidir.

#### 6. Özgürlük İlkesi:

İlgili organ tarafından alınan karar, sadece, taraflara kararın bağlayıcı niteliği önceden bildirilmişse ve taraflar da bu niteliği kabul etmişlerse bağlayıcı olacaktır.

#### 7. Temsil İlkesi:

Usul içinde taraflar her aşamada temsilci kullanabilecekleri gibi üçüncü bir kişiden yardım da alabilirler. Son olarak AB konseyi 2000 yılında çıkardığı bir düzenleme ile tüketici sorunlarının yargı dışı çözümü ile ilgili olarak Topluluk çapında bir milli organlar ağı kurulması ile ilgili olarak, bir karar yayınlamıştır (<http://www.legaltext.ee/>, OJ C 155, 06/06/2000).

Konsey, iç pazarın işleyişine tüketicilerin güvenmesi ve iç pazarın ve iç pazarın sağladığı olanaklardan tüketicilerin tam yararlanabilmesi için yargısal yollara olanaklarını attırmak ve iyileştirmek yanında, tüketici sorunlarının yargı dışı çözümünde pratik, etkin ve ucuz yolları milli ve uygun olduğu hallerde Topluluk düzeyinde arttırmak gerektiğini düşünmektedir.

Bu konuda yapılacak her hangi bir girişimin;

- a) Gönüllü katılıma dayanması gerektiğini,
- b) Avrupa insan Hakları Konvansiyonu'nun 6(1). Maddesinde belirtildiği gibi tüketicinin mahkemeye başvuru hakkından yoksun bırakılmaması gerektiğini,
- c) Diğer yargısal ve idari düzeltme araçlarını engellememesi gerektiğini,
- d) Milli yasal hükümleri, örf ve adet ve uygulamayı ve Medeni ve Ticari Sorunlarda yargısal Uygulamalar ve Yargılama Yetkisi hakkında 27 Eylül 1968 Tarihli konvansiyonu tamamıyla alması gerektiğini,
- e) Yargı önünde devam eden tartışmaları ve medeni ve ticari sorunlardaki yargılamanın yürütülmesini ve tanınmasını engellemesi gerektiğini, dikkate almalıdır.

Konsey ayrıca edindiği tüm bilgi, görüş ve düşüncelerin ışığında, Üye devletleri ve Komisyonu çeşitli tedbirleri almaya davet etmiştir.

### 5.1.6.2. Tüketici Mahkemeleri (Consumer Court)

Bu mahkemelerin kurulması, tüketici sorunlarıyla ilgili çekişmelerin elden geldiğince çabuk ve basit yoldan çözümlenmesi ihtiyacından doğmaktadır. Genel mahkemelerdeki olağan yargılama yöntemi yargılamanın uzamasına neden olmaktadır. Tüketici sorunlarının çözümü basit ve hızlı yoldan yapılmalıdır. Bu da tüketici sorunlarında farklı bir yargılama yöntemi uygulanmasını zorunlu kılmaktadır. “İşte tüketici sorunlarından doğan çekişmelere bakacak özel yetkili mahkemelerin kurulması ve bu mahkemelerin hızlandırılmış ve basit bir yargılama yöntemi uygulaması ihtiyacı Avrupa Birliği ülkelerinde uzun süredir dile getirilmektedir” (Bender 1988, s.110). Fakat buna karşın, tüm Avrupa Birliği üyelerinde, genel mahkemeler yanında, özel yetkili tüketici mahkemeleri kurulamamıştır. Genellikle Üye ülkelerde sorunları kesin çözüme bağlamaya yetkili bizdeki “tüketici sorunları hakem heyetleri” ne benzer kuruluşlar oluşturulmuştur. Fakat bunların verdikleri kararlar taraflar yönünden bağlayıcı değil, tavsiye edici niteliktedir. Buna karşılık İspanya’da, alıcı ve satıcı arasındaki uyuşmazlıkları çözmeye yetkili “hakem mahkemeleri” oluşturulmuştur. Bunlar tahkim yoluyla sorunları çözümlenmekte olup, kararları bağlayıcıdır. Şu anda İspanya’da 66 tüketici hakem heyeti (Consumer Arbitration Committees); biri ulusal, 17’si bölgesel, 7’si taşra, biri kent konseyi, 40’ı belediye komitesidir (Annual Report on Consumer Policy Developments 2000, s.7).

Avrupa Birliği ülkeleri dışında, İskandinav ülkelerinde bu alanda önemli düzenlemeler getirilmiştir. Özellikle İsveç’te, “Tüketici Ombudsmanları”nın verdikleri kararlara, satıcıların uymaması halinde, başvurabileceği ve “Piyasa mahkemesi” (marknadsdomstol - Market Court) denilen özel tüketici mahkemeleri kurulmuştur (<http://www.marknadsdomstolen.se/inEnglish.htm>).

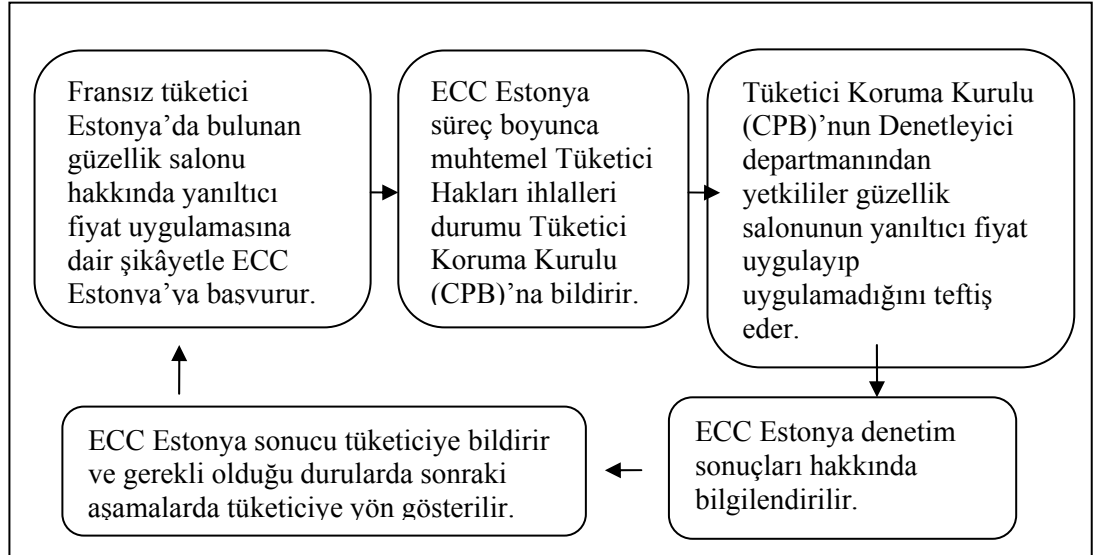
Ülkemizde de 4077 sayılı yasanın 23. Maddesi ile özel tüketici mahkemeleri kurulması öngörülmüş olup, bu mahkemelerin kararları bağlayıcıdır.

### 5.1.7. AB’de Tüketicinin Temsili Açısından Kurumlar Arası İşbirliği Örnekleri

Tüketicinin bir ürün hakkında şikâyeti olduğu takdirde bulunduğu yere ve aldığı ürünün platformuna göre bazı kurallar ve izlenen bazı prosedürler vardır. Buna göre de üye ülkeler duruma göre kendi içinde veya AB kurumları ile irtibata geçmektedirler (Aruniit 2006, s.7). Bunu farklı şemalarla göstermek yerinde olacaktır. Estonya örneğinden yola çıkarsak;

1. Tüketicinin şikâyeti Estonya’da bulunan Avrupa Tüketici Merkezinin (ECC-European Consumer Centre of Estonia) yeterli olmadığı ve Tüketici Koruma Kurulu ( CPB – Consumer Protection Board) ile irtibat kurması gerektiği bir durumda;
  - a) Fransız bir tüketicinin Estonya’da bulunan bir güzellik salonu hakkında yanıltıcı fiyat uygulamasına dair bir şikâyeti olduğunda;

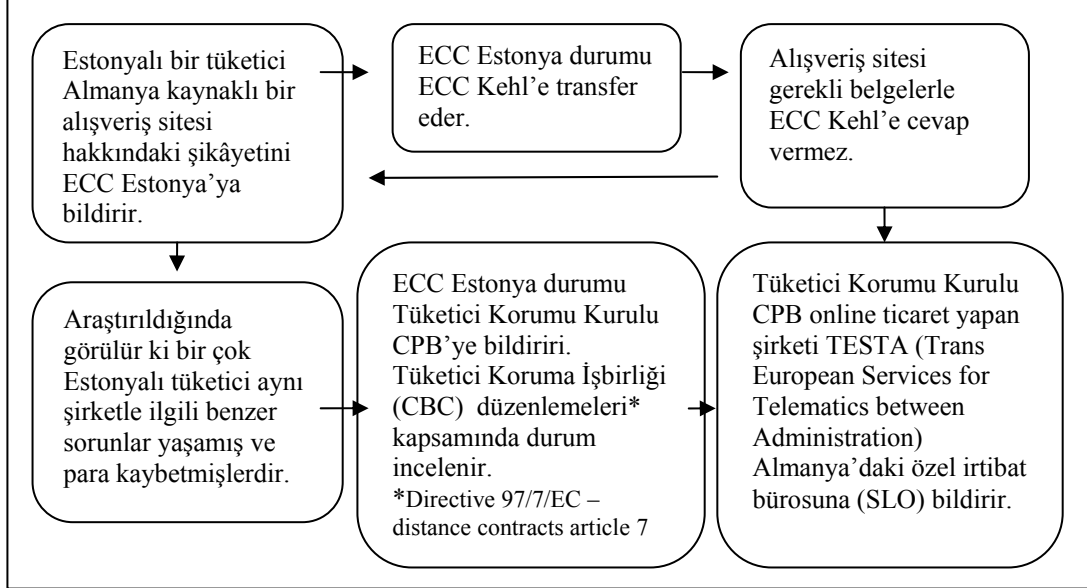
#### ŞEKİL 5.1: Kurumlar Arası İşbirliği Örneği 1



**Kaynak:** Aruniit 2006, s.9

- b) Estonyalı bir tüketici Almanya kaynaklı bir alışveriş sitesinden şikâyetçi olduğunda Tüketici Koruma İşbirliği (CPC) düzenlemeleri altında Özel İrtibat Ofisi (SLO) olarak Tüketici Koruma Kuruluna (CPB) sevk edilir.

### ŞEKİL 5.2: Kurumlar Arası İşbirliği Örneği 2



**Kaynak:** Aruniit 2006, s.10

- c) Tüketici Koruma Komitesi: Tüketici Koruma Birliği (Consumer Protection Union), Tüketici Koruma Kurulu (Consumer Protection Board) ve diğer tüketici kuruluşlarının temsilcilerinden oluşan bağımsız danışmanlık kurumudur. Komitede üyeler bir konu üzerinde toplantı yapıp tartıştığı zaman konuyu Estonya hükümetine ve parlamentoya müracaat edebilir. Mesela enerji konusunda fiyatların aşırı arttırılması bu şekilde değerlendirilebilir.

## 5.2. TÜRKİYE

1995'te yürürlüğe giren 4077 sayılı yasa geçen zaman içerisinde işlemez hale gelmiş hatta tüketicinin aleyhine bir durum yaratmıştır. Hem günün ihtiyaçlarına cevap verebilecek hem de AB yasalarıyla uyumlu hale gelecek bir yasaya ihtiyaç duyulmuştur. Bunun için yasada önemli değişiklikler ve eklemeler yapılarak 06.03.2003 tarihinde

4822 sayılı Yasayla Değişik 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kabul edilmiştir. Kanun çerçevesinde gerek Hakem heyetleri gerekse mahkemeler tüketicilerin uyuşmazlıklarına çözüm getirmektedirler. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri her ilde İl Sanayi Ticaret Müdürlüklerinde, ilçelerde ise Kaymakamlıklarda faaliyet göstermektedir.

4822 sayılı Yasayla birlikte AB tüketici mevzuatına büyük ölçüde uyum sağlamış olan Türkiye'nin bu alandaki en önemli eksikliklerinden biri de katılımcı demokrasinin bir gereği olan tüketici örgütlerinin güçlendirilmesi ve etkinliklerinin artırılmasıdır. AB'de ayrıca tüketiciyi korumaya yönelik organizasyonlar sivil toplum kuruluşları kapsamında AB fonlarından destek alabilmektedirler.

Katılım Ortaklığı Belgesi (KOB)'da belirtildiği gibi tüketicinin korunması alanındaki ulusal mevzuatın AB müktesebatı ile uyumu ve kamuoyunun bilgilendirilmesi kapsamında tüketici organizasyonlarının ve vatandaşların yeni hukuki düzenlemeler ve haklar konularında bilgi düzeylerinin artırılmasına yönelik eğitim faaliyetleri programlanmıştır. Katılım Ortaklığı Belgesi'ne karşılık olarak Türkiye'nin AB tam üyeliğine aday bir ülke olarak taahhütlerinin sıralandığı Ulusal Program(UP)da bu konunun üzerinde önemle durulmuştur (Şahin 2004, ss. 274-285).

### **5.2.1. Tüketicinin Bilgilendirilmesi**

Bireyi mevcut ekonomik ve kişisel kaynaklarını arzu ve ihtiyaçlarını tatmin edecek biçimde değerlendirmeye yeterli hale getirebilecek düşünce, anlayış ve bilgilendirme süreci olarak tanımlanmaktadır. AB mevzuatına uyum kapsamında 28. Fesil Tüketicinin ve Tüketici Sağlığının Korunması'nda tüketici örgütlerinin destekleneceği belirtilmektedir. Türkiye genelinde 35 tüketici örgütü bulunmaktadır. Programlanan eğitim faaliyetleri ile hem bu örgütlerin hem de vatandaşın yeni hukuki düzenlemeler ve hakları konusunda bilgilendirme çalışmalarının yapılması hedeflenmiştir. Tüketici eğitiminin temel amaçları şunlardır;

- a) Tüketicinin kendi değer sistemini anlamasını,
- b) Karar verme yeteneklerini geliştirmesini,



- c) Pazarda bilgi ve alternatifleri değerlendirmesini,
- d) Satın alma işleminden tatmin olmasını,
- e) Hak ve sorumluluklarının bilincine varmasını sağlamaktır.

#### **5.2.1.1. Tüketiciyi Koruyan Devlet Kuruluşları**

23 Şubat 1995 tarihli ve 4077 Sayılı TKHK (Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun) ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na bağlı olarak, TKHK'da belirlenen kurum ve kuruluşların temsilcilerinden oluşan üç kuruluş mevcuttur. Bunlar; Tüketici Konseyi, Reklam Kurulu ve Tüketici Sorunları Hakem Heyetidir. Bu kuruluşlarda ayrıca tüketici örgütlerinin temsilcileri de bulunmaktadır. Tüketicilerin temsili açısından önemli bir gelişmedir. Tüketicinin korunmasından sorumlu kuruluşlar aşağıda belirtilmiştir;

#### **1. SANAYİ VE TİCARET BAKANLIĞI**

- a) Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü
- b) Ölçüler ve Standartlar Genel Müdürlüğü
- c) Sanayi Genel Müdürlüğü
- d) Teşkilatlandırma Genel Müdürlüğü
- e) İç Ticaret Genel Müdürlüğü

#### **2. SAĞLIK BAKANLIĞI**

- a) Hıfzıssıhha Enstitüleri
- b) Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü
- c) İlaç ve Eczacılık Genel Müdürlüğü
- d) Ana ve Çocuk Sağlığı Genel Merkezi

#### **3. TÜRK STANDARTLARI ENSTİTÜSÜ TÜKETİCİ MÜDÜRLÜĞÜ VE DİĞER BİRİMLER**

- a) Maliye ve Gümrük Bakanlığı
- b) Bayındırlık ve İskân Bakanlığı
- c) Tarım ve köy İşleri Bakanlığı
- d) Hazine ve Dış Ticaret Müsteşarlığı
- e) Belediyeler ve İl Özel İdareleri

- f) Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
- g) Devlet Planlama Teşkilatı

### **5.2.1.2.Yerel Yönetimlerde Tüketicinin Temsili**

Ülke yönetiminde yerleşmiş bir bakış açısı olarak her zaman için merkezi yönetim yanlısı olan hükümetler artık AB sürecine girilmesi ve dünya konjonktürü gereği daha çok yerelleşme ihtiyacı hissetmektedir. Burada amaç yerel yönetimlerin ilk olarak planlama aşamasında daha sonra uygulama sürecinde daha etkin ve söz sahibi olmalarını sağlamaktır. Türkiye'nin AB'ye katılım sürecinde alacağı mali yardımların büyük bir bölümü "Ekonomik ve Sosyal Uyum" için harcanacaktır.

“Gerek ülke olarak onayladığımız Avrupa Yerel Yönetimler Özerklik Şartı gerekse Avrupa Kentsel Şartı yerel siyasetin genel çerçevesini çizerek, yerel alanda barınma, kültür, eğitim, siyasal katılım ve fiziksel çevrenin geliştirilmesi gibi konuların öncelik taşınması gerektiğini önemle vurgulamaktadırlar (Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü 2006, s.3-5). AB yerel yönetimleri, AB kurumları ve vatandaşları arasında yakın bağlar kurmaya olanak veren önemli kurumlar olarak görmektedir. Bu amaçla da işbirliği ağları, bölgesel politikalar ve fonlar gibi araçlardan yararlanılması öngörülmüştür.” (Kösecik 2006, s.6).

Ayrıca yine AB'ye uyum sürecinde İçişleri Bakanlığı tarafından hazırlanan Yerel Yönetim Reformu Tasarısı ile yerel yönetimlerin yetkilerinin artırılması hedeflenmektedir. Tasarıya göre, merkezi idarenin görev ve fonksiyonları belirlendikten sonra geriye kalan her türlü mahalli nitelikli görev ve hizmetler yerel yönetimlerin sorumluluğuna bırakılmaktadır (<http://www.abvizyon.com>, 2008).

### 5.2.1.3. Tüketici Eğitimi, Bilgilendirilmesi ve Örgütlenmesinin Temel Amaç ve İlkeleri

Günümüzde tüketicinin eğitilmesi, bilgilendirilmesi ve örgütlenmesi kadar bunlara nasıl ulaşacağı ve nereden faydalanacağı gibi hususlar ve bu tür hizmetlerin tüketicilere sunulması da önem arz etmektedir.

Tüketicilerin eğitilmesi, bilgilendirilmesi ve örgütlenmesinde bazı ilkelerden söz edebiliriz. Özetlemek gerekirse;

- a) Ürün ve hizmetlerin seçimi, satın alınması, kullanımı, tamir ve bakımı gibi konularda yol gösterici bilgiler ve bu bilgilerin nerelerden, nasıl bulunabileceği, çeşitli ürünlerin satın alınmasında dikkate alınacak kriterleri belirlemek,
- b) Tüketicilere para, zaman ve enerji tasarrufu sağlayıcı yöntemleri öğretmek ve karar verme becerilerini geliştirmek,
- c) Toplumun sosyal, kültürel ve moral değerlerini olumsuz yönde etkileyen, tüketicileri aldatici, yanıltıcı, gereksiz ve yanlış tüketime yönlendiren pazarlama iletişimleri konusunda uyararak,
- d) Tüketiciyi korumaya yönelik kurumları, örgütleri tanıtmak, bu konularla ilgili mevzuatı anlatmak, duyurmak,
- e) Diğer tüketicilerin haklarına saygılı, topluma ve çevreye karşı duyarlı ve sosyal sorunlarla ilgilenme istekliliği gösteren “bilinçli tüketici” tipinin geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasına çalışmak,
- f) Tüketicilerin haklarını arama, kullanma, savunma ve örgütlenme bilincini geliştirmek,
- g) Tüketim ve üretimi sorgulamak, alternatif üretim ve tüketim modelleri geliştirmek,
- h) Ülke kaynaklarının tüketicilerin temel ihtiyaçlarına uygun olarak en akılcı biçimde kullanılmasında etkili olmak,
- i) Doğru ve sağlıklı bir tüketici kültürü ve anlayışı yerleştirerek geliştirmek,
- j) Tüketicileri temel vatandaşlık ve tüketici hak ve sorumluluklarının neler olduğu konusunda bilinçlendirmek,

- k) Tüketim ve üretim konularında yönlendirilen değil, yönlendiren olabilme bilincini vermek,
- l) Tüketiciler arasında; dayanışma bilincinin geliştirilmesine yardımcı olmak,
- m) Tüketicilerin etik bilinci ve topluma karşı sosyal sorumluluklarının gelişmesini sağlamak,
- n) Tüketicilerin aldatıldığı, yanıltıldığı, mağdur edildiği durumlarla ilgili olarak kamuoyunu uyarmak, bilgilendirmek ve ilgili firmalar ile devlet kuruluşlarının önlem almalarını sağlamak,
- o) Mal ve hizmetleri tüketirken temel amacın, sosyo ekonomik ve kültürel ihtiyaçları karşılamak olduğunu, tüketimin sosyal statü göstergesi olarak kullanılmaması gerektiği görüşünü benimsetmek ve bilincini vermek,
- p) Enflasyon ve hayat pahalılığına karşı mücadele bilincini geliştirmek, (Anonim)

Tüketicilerin temel ihtiyaçları ve amaçlarına uygun, kaliteli, sağlıklı, güvenli, ucuz, dayanıklı, yeterli miktarda mal ve hizmet üretilmesi ve dağıtımı konusunda devlet ve özel sektöre karşı etkili olma bilincini kazandırmak ve yollarını göstermek.

### **5.2.2. Hak Arama Yolları**

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, uyuşmazlıkların çözümünde iki kurumu yetkili kılmıştır. Bunlar, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ve Tüketici Mahkemesi'dir.

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti Alternatif çözüm yolları (Alternative Dispute Resolution - ADR) açısından kurumun yapısı Türk hukukunda önemli bir yeri vardır. TANRIVER, alternatif uyuşmazlık çözümünü "... tarafsız ve objektif konumda bulunan üçüncü bir kişinin, aralarında uyuşmazlık bulunan tarafları, ortaklaşa bir çözüme ulaşmaları için bir araya getirerek iletişim kurmalarını ve bu suretle sorunlarının çözümünü kendilerinin bulmalarını sağlamasını yahut onlara somut olayın koşullarına ve özelliklerine uygun olarak, üzerinde mutabakata varabilecekleri optimal çözüm önerileri üretip sunmak suretiyle, uyuşmazlığın halli bağlamında destek vermesini öngören ve Devlet mahkemelerinde cereyan eden yargılamaya nazaran seçimlik bir yol

olarak islerlik kazanan ve tümüyle gönüllülük esası üzerine bina edilmiş olan uyuşmazlık çözüm yolları bütünü” olarak tanımlamıştır (Tanrıver 2006, s.151, 177). Uyuşmazlık konusunun 827,05 YTL'nin altında olması durumunda Hakem Heyetleri, bu miktarının üzerindeki uyuşmazlıklarda ise Tüketici Mahkemeleri görevlidir.

Tüketiciler, taraf oldukları sözleşmeler konusunda bir sorunla karşılaştıklarında, zararlarının tanzim edilmesi ve sözleşmedeki haksız şartların iptali amacıyla yukarıda yer alan bilgiler doğrultusunda Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri'ne veya Tüketici Mahkemeleri'ne başvurabilirler.

#### **5.2.2.1. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti (TSHHY)**

08.09.1995 tarihinde yürürlüğe giren “Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Yönetmeliği” ile ayrıntılı bir şekilde düzenlenmiş ve 2003'te yasal değişiklikle de bu yönetmelik değiştirilmiş ve yenilenmiştir (Deryal, 2004, ss. 116-117). Tüketici sorunları ile ilgili uyuşmazlıkları çözmek için özel bir mahkemenin yani, tüketici mahkemelerinin kurulması öngörüldüğü halde ayrıca tüketici sorunları hakem heyetlerinin de kurulması yoluna, sorunların gecikmeksizin ve masrafsız bir biçimde sonuca kavuşturulması, mahkemelerin iş yükünün azaltılması gibi amaçların sağlanabilmesi için gidilmiştir (Deryal, 2004).

Bunda dolayı, yargının ağır işleyen yapısından kurtarmak ve bu bağlamda haklarına kısa sürede basit ve kolay olarak ulaşmalarını sağlamak için TKHK ile il ve ilçe merkezlerinde Tüketici Sorunları Hakem Heyeti (TSHH) kurulmuştur (m.22). 81'i İl Hakem Heyeti ve 851'i İlçe Hakem Heyeti olmak üzere toplam 932 tane olup tüm yurt çapında faaliyette bulunmaktadır. Görevleri, tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlmek veya tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebilecek kararları almaktır (TSHHY874 m.5/I).

Tüketici sorunları hakem heyetlerinin kararlarının bağlayıcı olacağına ilişkin üst veya tüketici mahkemelerinde delil olacağına ilişkin alt parasal sınır her yıl belirlenmektedir.

Buna göre 2008 yılı için alt parasal sınır 827,05 YTL'dir. Büyükşehir statüsünde bulunan illerde faaliyet gösteren il hakem heyetlerinin uyuşmazlıklara bakmakla görevli ve yetkili olmalarına ilişkin alt parasal sınır ise 2.159,08 YTL, olarak tespit edilmiştir. Şikâyetlerde 2.159,08 YTL. kadar olan miktarlar için ilçe hakem heyetlerine, bu miktardan yüksek olanlar içinde İl Hakem Heyetine başvurulmaktadır. Hiçbir ücret ödenmeyen başvurularda tüketici yazdığı bir dilekçeye ekleyeceği belgelerle başvurusunu yapmakta ve kendisine bildirilen günde toplantıya gelmektedir. Ayda 2 kez toplanan heyet, tüketicilerin şikâyetlerini tüketici ile satıcıyı bir araya getirerek uzlaştırmaya çalışarak çözümlenmektedir. Şikâyetlerin % 96-98'i Hakem heyetlerinde çözümlenmekte, toplantıda ya taraflar anlaşmakta, ya da hakem heyeti belgeleri inceleyerek karar vermektedir. Heyet Kararlarının 792,32 YTL'ye kadar olanları kesin olup, bu miktarın yukarısında olan kararlar da Tüketici Mahkemelerinde delil teşkil etmektedir (İstanbul Barosu Dergisi 2007, s.27).

Alternatif uyuşmazlık çözümleri Anayasal nitelik taşıyan hak arama özgürlüğünün önünde bir engel değildir. Yargı ile yan yana yürüyen alternatif uyuşmazlık çözümleri, yargıya yardımcı olmakla birlikte etkin ve barışçıl hukukî korumayı hedef almışlardır. Hâl böyle olmakla birlikte, bu uyumsuzluk çözümlerinin etkin olabilmesi, uzlaşma bilincinin yeterince oluşmasına ve uzlaşmaya varmada istekli olunmasına bağlıdır (Tanrıver 2006, ss. 1551, 177).

## **a. Tüketici Sorunları Hakem Heyetinin Üyeleri**

### **i. Üyelerin Nasıl Seçileceği**

Sanayi ve Ticaret İl Müdürü veya görevlendireceği bir memur TSHH'nin başkanlığını yapar (TKHK m. 22/II c. 1). Başkanlık görevini, taşra teşkilatının bulunmadığı il ve ilçelerde en büyük mülkî amir veya görevlendireceği bir memur yürütür (TKHK m. 22/III c. 1; TSHHY m. 7/I). TSHH, başkan da dahil olmak üzere beş üyeden oluşur;

- Belediye başkanının konunun uzmanı belediye personeli arasından görevlendireceği bir üye,

- Baronun, mensupları arasından görevlendireceği bir üye,
- Ticaret ve Sanayi Odası ile Esnaf ve Sanatkâr Odalarının görevlendireceği bir üye, Uyuşmazlığın satıcı tarafını oluşturan iki kişinin tacir veya esnaf ve sanatkâr olup olmamasına göre, Ticaret ve Sanayi Odası ya da ayrı ayrı kurulduğu yerlerde ticaret odası ile Esnaf ve Sanatkâr Odalarının görevlendireceği üye belirlenir (TKHK m.22/II; TSHHY m.7/II).
- Tüketici örgütlerinin seçecekleri bir üye; Tüketici örgütü olmayan yerlerde tüketiciler, tüketim kooperatifleri tarafından temsil edilir (TKHK m. 22/III c. 2). TSHH'nin yeterli üye sayısını sağlayamaması hâlinde belediye meclisleri eksik üyelikleri re'sen doldurur (TKHK m. 22/III c. 3; TSHHY m. 7/IV.).
- Bu üyelerin isimleri yapılacak ilk toplantıda belirlenerek bakana bildirilir (TSHHY m.7/IV).

TSHH üyelerinin taşımaları gereken bazı şartlar vardır. Hakem heyetleri üyelerinin aşağıdaki şartları taşımaları zorunludur:

- a) T.C. Vatandaşı olmak,
- b) 18 yaşından küçük, 70 yaşından büyük olmamak,
- c) Ağır hapis veya 6 aydan fazla hapis veyahut affa uğramış olsalar bile Devletin şahsiyetine karşı işlenen suçlarla, zimmet, ihtilas, irtikâp, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık, sahtecilik, inancı kötüye kullanma, dolanlı iflas gibi yüz kızartıcı veya şeref ve haysiyeti kırıcı suçtan veya istimal ve istimlâk kaçakçılığı hariç ve kaçakçılık, resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma suçlarından dolayı hükümlü bulunmamak,
- d) Kamu haklarından Mahrum bulunmamak,
- e) Yetkili sağlık kuruluşundan alınacak rapor ile belirlenen ve görevini devamlı yapmasına engele olabilecek vücut veya akıl hastalığı bulunmamak,
- f) illerde en az lise, ilçelerde en az ortaokul veya denkliği Milli Eğitim Bakanlığınca kabul edilen eğitim kurumlarından birini bitirmiş olmak,

Bu şartları taşımadıkları sonradan anlaşılanların görevlerine başkan tarafından son verilir (TSHHY m. 8).

## **ii. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine Başvurma Zorunluluğu**

4077 Sayılı TKHK'da, kanunda belirlenen sınırın altında olan uyuşmazlıklarda TSHH'ye başvuru zorunlu sayılmıştır. Dava şartı olarak belirlenen bu başvuruyu yapmadan doğrudan tüketici mahkemesine giden tüketicilerin davalarının esasa girmeden reddedilmesi gerekir. Yargıtay da bu yönde hareket etmiş ve bu şarta uymadan esasa giren yargı kararlarını bozmuştur.

Tüketici TSHH'ye başvurmak istediğinde, delil niteliği taşıyan belgelerle birlikte uyuşmazlık konusunu içeren dilekçeyi hakem heyetine vermelidir (TSHHY m.11/I). Tüketicinin aynı uyuşmazlıkla ilgili olarak farklı hakem heyetlerine veya aynı hakem heyetine birden fazla başvuru yapması karşı tarafa, derdestlik itirazında bulunma hakkı verir (TSHHY m, 11/II III).

Hakem heyetleri, yapılan başvuruları en geç üç ay içinde dosya üzerinde görüşüp karara bağlar. Tüketicinin yabancı olması veya tarafların ivedi inceleme talebi yahut başkanın gerekli görmesi hallerinde başvurular, öncelikle gündeme alınarak sonuçlandırılır (TSHHY m. 12). 4822 sayılı kanunla belli bir değerin altındaki uyuşmazlık çözümlerinde heyetin verdiği karar 4077 Sayı kanun değiştirilerek bağlayıcı hale getirilmiştir (TSHHY m. m. 5/I).

### **5.2.2.2. Tüketici Mahkemeleri**

Ülkemizde de 4077 sayılı yasanın 23. Maddesi ile özel tüketici mahkemeleri kurulması öngörülmüş olup, bu mahkemelerin kararları bağlayıcıdır. 10 ilde toplam 26 tanedir. Tüketici Mahkemesi kurulmayan illerde, Asliye Hukuk Mahkemeleri, Tüketici Mahkemesi sıfatıyla görev yapmaktadır.

Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin (TKHK) uygulamaları ile ilgili olarak çıkacak her türlü ihtilafa tüketici mahkemelerinde bakılır. Bu mahkemelerde tüketici, tüketici



örgütleri veya Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Ancak posta gideri, tebligat ve bilirkişi ücreti alınmaktadır.

Tüketici Mahkemesi'nin olmadığı yerlerde Tüketici davalarına bakan Asliye Ticaret Mahkemeleri onunda olmadığı yerlerde Tüketici davalarına bakan Asliye Hukuk Mahkemeleri'ne dava açılmalıdır.

Ticaret ve Sanayi Bakanlığı ve Tüketici örgütleri, satışa sunulan bir seri malın<sup>904</sup> ayıplı çıkması halinde, bu malların üretiminin ve satışının durdurulması ve satış amacıyla elinde bulunduranlardan toplatılması için dava açabilir (TKHK m. 24/I).

Bunun yanı sıra, münferit tüketici sorunu olmayan ve genel olarak tüketicileri ilgilendiren hallerde TKHK'nin ihlali nedeniyle kanuna aykırı durumun ortadan kaldırılması amacıyla da Ticaret ve Sanayi Bakanlığı ile Tüketici Örgütleri tüketici mahkemelerinde dava açma hakkına sahiptirler (TKHK m. 23/IV).

“Tüketici örgütlerinin dava açma olanağı kolektif yararların korunmasına münhasırdır. Genel olarak tüketicilerin ve hatta kendi üyelerinin kişisel ve özel menfaatlerine ilksin olarak tüketici örgütleri dava açamazlar<sup>908</sup>. Bu bağlamda, tüketici örgütü tarafından açılacak bir davanın o tüketici örgütünün üyeleri tarafından bireysel olarak açılması da mümkün değildir.” (*acikarsiv.ankara.edu.tr/fulltext/2456.pdf*)

### **5.2.3. Tüketici Örgütlenmesi ve Etkinliği**

Demokrasinin olmazsa olmazı diyebileceğimiz “Temsil ve örgütlenme” tüketiciler için önemli bir kaynağı teşkil etmektedir. Bu anlamda tüketicilerin kendileri hakkında karar alan organlarda temsili, görüşlerinin alınması ve bu görüşlerinin ilgili çevrelere duyurularak konuyla ilgili kamuoyu yaratılması yani ‘temsil edilme hakkı’nda ‘örgütlenme’ anahtar kavramdır. Çünkü tüketiciyi bir güç olarak tanımlamak ve etkin hale getirmek için tek yol örgütlenmedir.

Tüketiciyi temsil eden, onun faydasına çalışan örgütler, tüketiciler hakkında alınan kararlarda, karar mercilerinde temsilci hükmünde olmalıdırlar. Bağımsız ve gönüllülük esasına dayalı olarak kurulmak istenen örgütleri teşvik etmek, yasal bir çerçevede korumak ve demokrasi kültürü içinde bunları temsilci olarak ele almaksa devletin görevidir.

Tüketicilerin kendileri ile ilgili alınan kararlarda ve kanun hazırlıklarında etkili bir şekilde temsil edilebilmeleri için aralarında örgütlenmeleri bir zorunluluktur ve bu aynı zamanda temsil hakkının bir sonucudur. “tüketiciler ve tüketici örgütleri, tüketicinin bilgilendirilmesi kapsamında işletmelerin ürünlerini diledikleri gibi eleştirme ve bunları yayımlama hakkına sahiptir. Ancak işletmelerin de yanlış ve abartılı eleştirilere karşı cevap ve düzeltme, haksız rekabet davası açabilme (diğer firmaların eleştirilerine karşı) gibi savunma hakları vardır (Baykan 2005, s. 450).

Tüketici haklarını korunması konusunda sorumluluk daha çok kamu otoritelerinde olmakla beraber, tüketicilerin kendi aralarında kuracakları örgütlere de büyük görevler düşmektedir. Bugün tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesinde en etkili kurumun tüketici örgütleri olduğu kabul edilmektedir (Tok 1994, s.14). Türkiye’de tüketici örgütlerinin birlikte hareket etmesine örnek bu anlamda TÜDEF’in (Tüketici Dernekleri Federasyonu)’nun 2003’te kurulmasıdır. Tüketiciyi Koruma Derneği (TUKODER), Tüketici Hakları Derneği (THD), Tüketicileri Koruma Derneği (TUKDER), Eskişehir Tüketiciler Derneği (ESTUKDER) ve Adana Tüketici Derneği bir araya gelmesiyle oluşmuştur. Dernek veya vakıf şeklinde örgütlenen gönüllü tüketici birlikleri, örgütlenme yetersizliği, yasal engeller ve finansal sıkıntılar gibi nedenlerle Avrupa Birliği’nde olduğu gibi etkili bir fonksiyona ve etkinliğe sahip olamamaktadır.

### **5.2.3.1. Avrupa Birliği**

Avrupa Birliği’nde 1957’de kurulan Avrupa Ekonomik ve Sosyal Komitesi (AESK) sivil toplum kuruluşlarının temsil edildiği ve bir danışma organı olarak çalışan etkin bir kuruluştur. Sivil toplum kuruluşları AESK (European Economic and Social Committee

-EESC-) aracıyla sivil toplum kuruluşları, Birliği ilgilendiren konularda seslerini duyurabilmektedirler. Komitenin üç temel amacı vardır; Komisyona, Konseye ve parlamentoya danışmanlık yapmak, Sivil toplum kuruluşlarını ulusal düzeyden AB düzeyine kadar karar sürecinde en etkin şekilde temsil etmek, AB’de ve AB’ye üye sürecinde olan ülkelerde Sivil toplum kuruluşlarının etkinliğini arttırmak (<http://eesc.europa.eu>).

AB Antlaşması’nda AESK kurumsallaşmış danışma mekanizmalarının önemli bir boyutunu oluşturmakta ve AB’deki köklü danışma kültürünü temsil etmektedir. Bunların içinde üçüncü sektör/hükümet dışı örgütler dışında ekonomik aktörler de bulunmaktadır. AB’de geçerli anlayış ve uygulamaya göre sivil toplum kuruluşları kamu otoriteleri ve vatandaşlar arasında aracı görevi görerek kamu yararı hedef ve sorumluluğuyla hareket eden örgütsel yapıların tamamıdır. Genel bir kategorizasyon çerçevesinde, bunlar:

- Sosyal ortaklar olarak da adlandırılan işçi ve işveren birlikleri/sendikaları,
- Sosyal ortaklar dışındaki ekonomik ve sosyal aktörler, meslek kuruluşları sosyal ve ekonomik örgütler,
- Çevre ve insan hakları örgütleri, tüketici dernekleri, hayırsever kuruluşlar, eğitimle ilgili sivil toplum kuruluşları,
- Halka yakın ve üyelere yönelik faaliyet gösteren gençlik örgütleri, aile dernekleri, dinsel örgütler ve yerel yaşama katılımı sağlayan cemaat anlayışına dayalı kuruluşlar (TOBB 2003, ss.10-12).

### **5.2.3.2. Türkiye**

Türkiye’de 1990’lara kadar bilinçli bir şekilde, demokratik bir gelişim olarak görebileceğimiz herhangi bir bağımsız tüketici hareketinden bahsetmek mümkün değildir. İnsanlara verilen haklar, özgürlükler veya kısıtlamalar her zaman devletin dilemesiyle olmuştur. 1990’dan sonra bu alanda kurulan ilk kuruluş “Türkiye Tüketicileri Koruma ve Eğitim Vakfı”dır (10.2.1991 günlü Resmi Gazete).

Özellikle 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun' un yürürlüğe girmesiyle birlikte tüketici örgütleri sayısında da artış olmuştur. Bugün itibarı ile özellikle de il düzeyinde olmak üzere kırkın üzerinde tüketici örgütü vardır. Ancak Türkiye çapında örgütlenebilenlerin sayısı sınırlıdır. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun kapsamında oluşturulan Tüketici Konseyi, Reklam Kurulu, Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri'nde tüketici örgütleri belirli kıstaslar doğrultusunda temsil edilmektedir. Televizyon ve radyo programları, konferans, panel, seminer, basın açıklamaları bu çalışmaların bazılarıdır. Ancak, tüketicide örgütlenme bilincinin zayıflığı, yasal düzenlemelerdeki kısıtlayıcı ve caydırıcılık, maddi sorunlar gibi çeşitli nedenlerle ülkemizde tüketicinin örgütlenmesi istenilen düzeye getirilememiştir.

Avrupa Birliği'ndeki yukarıda anlatılan AESK yapılanmasına benzer kuruluş Türkiye'deki Ekonomik ve Sosyal Konsey (ESK) dir. ESK'nın amacı ekonomik ve sosyal politikaların oluşturulmasında, toplumsal uzlaşma ve işbirliği sağlayacak, sürekli ve kalıcı bir ortam yaratarak tavsiye niteliğinde ortak görüş belirlemektir. Ancak, gerek AESK gerek AB üye ülkelerindeki benzer yapılanmaların aksine ESK'da hükümet (devlet) ağırlıklı bir yapılanma olması, kurumun bağımsızlığı ve alınan kararların gerçekten de ekonomik ve sosyal ortakların görüş ve yaklaşımlarını yansıttığı konusunda ciddi endişeler oluşmasına yol açmaktadır. Bunun yanı sıra, kurumun sekreteryasının DPT olması ve özellikle de finansmanının devlet bütçesinden karşılanması aynı yöndeki endişeleri güçlendirmektedir ((TOBB 2003, ss.10-12). “Sivil toplum kuruluşlarına ilişkin olarak, hükümet kurumları düzenli olarak STK'larla istişarede bulunmaktadır. Buna karşın, bu işbirliğini düzenleyen tutarlı herhangi bir yasal çerçeve bulunmamaktadır. Sonuç olarak, istişareler geçici bir zeminde, net olmayan seçim kriterleri ile yürütülmekte ve somut politika sonuçları doğurmamaktadır. Siyasi çoğulculuk, sivil toplumun ve diğer paydaşların politikaların belirlenmesine katılımlarının artırılması ile gelişecektir. Ayrıca, sivil toplum kuruluşlarının alan ve kapsamının güçlendirilmesi gerekmektedir” (AB Komisyonu 2008 İlerleme Raporu).

## 6. TÜKETİCİ SAĞLIĞI VE GIDA GÜVENLİĞİ

AB'nin genişleme sürecinde Gıda güvenliği hep göz önünde bulundurulmuş, vatandaşları için risk oluşturabilecek, kendi standartlarının altında herhangi bir durumu kabul etmeyeceğini açıkça belirtmiştir. Bunun için en etkili uygulaması Gıda güvenliğini sağlamak ve kontrol otoriteleri arasındaki bilgi alışverişini sağlamak üzere Gıda ve Yem Hızlı Alarm sistemini (RASFF) 1979'da kurmuş olmasıdır.

Avrupa Birliği gıda güvenliğini sağlamak ve kontrol altında tutabilmek için iki doküman yayınlamıştır. "Tüketici Sağlığı ve Gıda Güvenliği" (Consumer Health and Food Safety) (Komisyon Raporu 1997, COM (97) 183 final) ve "AB'de Gıda Mevzuatının Genel Prensipleri" (Principles of Food Safety) (<http://eur-lex.europa.eu>, OJ Düzenleme 178/2002/EC). Buna göre tüketicinin maruz kaldığı tehlikeler aşağıdaki gibi özetlenmiştir:

- a) Biyolojik Tehlikeler: Bakteriyel ve virütik tehlikeler,
- b) Parazitler: Nemadot veya tenyalar,
- c) Kimyasal Kontaminasyon: Herbisitler, pestisitler, ağır metaller,
- d) Bakteriyel Zehirlenmeler: Stafilokoklar, botulizm,
- e) Fiziksel Tehlikeler: cam, metal ve plastik parçaları,
- f) Radyoaktif Kontaminasyon,
- g) Üretim Hataları ve Kötü Mutfak Alışkanlıkları,
- h) Beslenme Bozuklukları,

En son 12 Ocak 2000'de yayınlanan beyaz kitap (White Paper) (Komisyon Raporu, Beyaz Kitap, 2000) ile daha etkin bir gıda politikası belirlenmiş, "çiftlikten sofraya" anlayışıyla kontrollerin güçlendirilmesini hedeflemiştir.

Diğer taraftan ulusal bazda üye ülkelerde gıda güvenliği ve tüketicinin korunmasına yönelik prensipler ulusal mevzuatla belirlenmiştir. Ama bu Avrupa Birliği düzeyinde düşünüldüğünde gıda mevzuatı daha üstten bir bakış sergilenecek daha açık ve sert bir yasal çerçevenin oluşumu amaçlanmıştır. Avrupa Parlamentosu ve Konseyinin 28 Ocak

2002’de kabul ettiği “Gıda Yasasının Genel Prensipleri” ihtiyaç duyulan temel esasları içermektedir. Gıda yasınının Temel Prensipleri ile ulaşılmak istenen temel amaç gıda mevzuatında daha anlaşılır ve kolay bir yaklaşım ortaya koymaktır. Aynı zamanda sürekli belirsiz alan olarak görülen alanlarda genel bir çerçeve çizmek ve bunun yerel yönetimlerde uygulayabilmektir. Bunu yaparken de raporda ayrıca gıda üretimine dair tanımlar, yükümlülükler ve prensipler belirlenmiştir.

2002’de yapılan yasal düzenlemeden sonra yaşanan en büyük gelişme “AB Gıda Otoritesinin (EFSA - European Food Safety Authority)” Ocak ayında kurulmasıdır. EFSA diğer kurumlarından bağımsız ve gıda güvenliği üzerinde doğrudan veya dolaylı etkisi olan tüm konularda tavsiye verici, gıda ve yem güvenliği, bilgi ve risk iletişimi konularında bilimsel kaynak teşkil etmektedir (<http://www.efsa.europa.eu>). Gıda Otoritesinin tavsiyelerini dikkate almak, mevzuat önermek ve kabul etmek ile aynı zamanda, gerektiğinde düzenleyici ve kontrol önlemlerini almak AB kurumlarının görevidir. Gıda Otoritesi, ilk üretim safhasından hayvan yeminin güvenliğine, tüketicilere gıdanın sağlanmasına kadar gıda üretiminin tüm aşamalarından sorumludur. Bilgi toplayarak, gıda zincirinde meydana gelebilecek potansiyel riskleri belirleyip değerlendirmek üzere yeni bilimsel gelişmeleri analiz eder. Hayvan sağlığı ve refahı ile bitki sağlığı da dâhil olmak üzere gıdanın güvenli olmasında doğrudan veya dolaylı olarak etkisi bulunabilecek konularda bilimsel değerlendirme yapar.

"Hijyen Paketi" olarak adlandırılan yeni hijyen kuralları; 852/2004/EC (<http://www.legalextext.ee>). Gıda maddelerinin hijyeni; 853/2004/EC (<http://www.legalextext.ee>). Hayvansal kaynaklı gıdaların spesifik hijyen kuralları; 854/2004/EC (<http://www.legalextext.ee>) insan tüketimine sunulan hayvansal kaynaklı gıdaların resmi kontrollerinin organizasyonu için spesifik kurallar ve 2004/41/EC Gıda hijyeni ve insan tüketimine sunulan hayvansal gıdaların sağlık koşulları ile ilgili direktifleri yürürlükten kaldıran ve 89/662/EEC, 92/118/EEC sayılı Konsey direktifleri ile 95/408/EC ([eur-lex.europa.eu](http://eur-lex.europa.eu), OJ L 271/17 15.10.2005), sayılı Konsey kararını değiştiren direktif’ten oluşmaktadır (Öztan 2005). Kontrol ve hijyen mevzuatı uygulamasının 2006 itibariyle tüm üye ülkelerde başlamasıyla, Birlik içerisinde gıda

güvenliği anlamında bütünleşmiş ve tümüyle tek düze bir uygulama da başlamış olacaktır.

## **6.1. GIDA MEVZUATINDA AVRUPA BİRLİĞİ'NE UYUM**

Tarım ve Köyişleri Bakanlığı'nın, spesifik gıda mevzuatını uyumlaştırma anlamında ilerlemeler kaydedilmiştir. Etiketleme, katkı maddeleri, ısıtılmış gıdalar gibi birçok alanda, 2001 yılından beri uyum konusunda önemli bir ilerleme sağlanmış durumdadır. 2004 yılında yeni Gıda Kanunu'nun yürürlüğe girmesiyle, gıda güvenliği ve kontrolü konusunda Tarım ve Köyişleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı' nın bu alandaki yetkilerini devralarak, tek yetkili otorite haline gelmiştir (Kahraman 2007, <http://www.gidacilar.net>).

5179 Sayılı Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun (<http://www.kkgm.gov.tr/kanun/5179.html>) kapsamında yer alan tarım ürünleri ve gıda maddelerinin (ham, yarı veya tam işlenmiş her türlü madde) ithalat ve ihracat kontrollerini yapmak ve ihracatta sertifika düzenlemek, uluslararası anlaşmalar çerçevesinde uygulamalar yapmak T.C. Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı Koruma ve kontrol genel Müdürlüğü (KKGm) tarafından yapılmaktadır. 5179 Sayılı Kanun'a göre üstlendiği görevler; denetim ve kontrollerini koordine etmek, AB'ye uyum çalışması çerçevesinde ülke genelinde etkin bir kontrol sistemi oluşturarak kaliteli ve güvenli gıda arzını sağlamak; bu amaçla, Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP) kavramının ve İyi Hijyen Uygulamaları'nın gıda üretim zincirinin tüm aşamalarında uygulamasını sağlamak; risk temeline dayanan kontrol sistemi kurarak gıda üretim zincirinde gıdanın izlenebilirliğini sağlamak ve denetimini etkinleştirmek; yıllık denetim programları hazırlayarak taşra teşkilatlarından gelen sonuçların takibini yapmak ve değerlendirmek; alıcı ülke kriterleri doğrultusunda ihracatı yapılacak gıda ve gıda ürünleri için gerekli hizmetleri yaparak, analiz sonuçlarının alıcı ülke kriterlerine ve/veya Türk Gıda Kodeksi ve ilgili tebliğlere uygunluğunun tespitinden sonra Gıda Güvenliği/Sağlık Sertifikası düzenlemek; Gıda Kontrolör eğitimleri düzenlemek; Gıda Kontrolörlerine yönelik yıllık plan dâhilinde hizmet içi eğitimler düzenlemek; mevcut

bilimsel bilgi ve veriler bazında mevzuatı geliştirme çalışmalarını koordine etmek; AB Hızlı Alarm Sistemine ülkemiz alarm sisteminin bağlanabilmesini ve etkin bir şekilde işletilebilmesini sağlayarak taşra teşkilatı, laboratuvarlar ve ilgili kurum/kuruluşlar arasında ulusal bir network sistemini kurmak ve işletmektir ([www.kkgm.gov.tr/birim/gidakont/gida\\_kont.html](http://www.kkgm.gov.tr/birim/gidakont/gida_kont.html)).

“2007 yılında 27 farklı ürün ve risk bazında uygulanan Denetim ve İzleme Programının kapsamı 2008 yılında genişletilmiştir. 2008 yılı içerisinde de risk bazında 36 üründe denetim programı, 11 üründe izleme programı, 61 üründe pestisit kalıntı denetim programı, 19 üründe aflatoksin denetim programı, 12 değişik ürün sınıfında etiket denetim ve kontrol programı uygulamaya konulmuştur” (Pakdil 2008, [www.gidahatti.com](http://www.gidahatti.com)). Gıda ve Ab gereksinimlerini karşılamak üzere Hızlı Alarm Sisteminin (RASFF - Rapid Alert System for Food and Feed) geliştirilmesi için çalışmalar Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı tarafından yapılmaktadır. Ayrıca Gıda güvenliğine ilişkin bildirimlerle ilgili bilgi teknolojisi sisteminin (Gıda Güvenliği Bilgi Sistemi-GGBS) yazılım ve donanımla birlikte oluşturulması ve böylece gıda kontrol ve denetime dair tüm istatistiksel verilerin bilgisayar ortamında toplanması ve değerlendirilmesi temin edilerek ihtiyaç duyulan veri tabanı oluşturulacaktır. Aynı zamanda 81 İl Müdürlüğü, Laboratuvar ve Merkez arasında hızlı iletişim ve koordinasyon sağlanması, AB RASFF (Hızlı Alarm Sistemi) ile entegrasyon ve Yurtiçi Gıda ve Yemlerde Hızlı Alarm Sisteminin kurulması da hedeflenmektedir (Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı, <http://www.ememleketim.com>).

Sağlıklı yaşam için gerekli olan gıdanın çağdaş koşullara göre üretilmesi, saklanması ve paketlenmesi gıdada güvenliğin ve kalitenin sağlanması açısından önem arz etmektedir. Bunun için “Tehlikeyi önceden saptayarak, tehlikeyi kontrol altına alan ve riski ortadan kaldıran HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points- Tehlike Noktalarında Kritik Kontrol Analizi) yöntemi kullanılmaya başlanmıştır (RG, 04.05.2008-26866). Sistemin gereği olarak GAP (Good Agricultural Practice- (Doğru Tarım Uygulamaları), GHP (Good Hygiene Practice- Doğru Hijyen Uygulamaları) ve GMP (Good Manufacture Practice (Doğru Üretim Uygulamaları), gibi kurallar gıda güvenliğini ve kalite güvencesini gerçekleştirmekte, kontrol altına almaktadır. Kısaca "doğru uygulamalar"



olarak tanımlanan kurallar, istenmeyen koşulların ve tüm olumsuzlukların belirlenerek uzaklaştırılması ve zararlı olabilecek etmenlerin engellenmesidir” (Tarım ve Köyşleri Bakanlığı, <http://www.ememleketim.com>).

Gıda güvenliğinin kontrol edilmesini sağlayan HACCP sistemi günümüzde pek çok ülke tarafından uygulamada öncelikli hale getirilmiştir. Temel amaç güvenilmeyeni önlemek, tehlikeleri önceden belirleyerek riskleri kontrol altına almaktır.

HACCP sisteminin faydalarını şu şekilde sıralayabiliriz;

- a) Rekabet gücü yaratarak pazarlamada rakiplerin önüne geçilmesini sağlar.
- b) Çalışanların hijyen ve gıda güvenliği konusunda bilinçlenmesini sağlar.
- c) Gıda mevzuatına ve kanunlara uyumluluğu sağlar.
- d) Müşteri güvenini ve memnuniyetini sağlar.
- e) Avrupa Birliği içinde ve dışında ticaret kolaylığı sağlar.
- f) Düzeltici yerine önleyici metotlar kullanımı ürün kayıplarını engeller.
- g) Ürün kalitesi gelişir.
- h) Güvenlik konularına genel bir yaklaşım sağlar.
- i) Spesifikasyon ve yasal mevzuatla uyum içinde olunduğunun kanıtıdır.
- j) Potansiyel tehlikeler başlangıçta ortaya çıkarılır ve giderilebilir.
- k) Gıda kökenli tehlikelerin ekonomik bir şekilde kontrolünü sağlar.
- l) Proses kontrolü ile hatalı ürün üretme riskinin azaltılmasını sağlar.
- m) Güvenli olmayan ürünün üretimi ve satışı riskini azaltır.
- n) Üretilmiş olan ürünün kalite kontrolünden, önleyici kalite güvencesine geçişi sağlar.
- o) Gıda zehirlenmeleri ve ölüm risklerinin düşürülmesini sağlar.
- p) Resmi denetimlerde karşılaşılan sorunların en aza indirilmesi için yöntem tanımlar.
- q) Gıda israfının (gıda bozulmaları, vb.) ve bu israftan kaynaklanan maliyetlerin en aza indirilmesini sağlar.
- r) Çalışma ortamının iyileşmesini sağlar (<http://www.iso.com.tr>).

“Riskleri en minimuma indiren, kayıpları azaltıcı ve kusurları önleyici, uluslararası kabul görmüş ve diğer kalite yönetim sistemleriyle uyumlu ve onları tamamlayıcı ve en önemlisi doğrudan gıda güvenliği sistemi için geliştirilmiş bir programla HACCP sistemi başarıya ulaşmaktadır” (Kahraman 2007, s.45)

2008 İlerleme Raporu (Progress Report)’na (Komisyonun 2008 yılı İlerleme Raporu, <http://www.abgs.gov.tr>) göre, AB gıda güvenliği politikasına ilişkin mevzuatın aktarılması ve uygulaması sınırlı kalmıştır. Özellikle kontrol birimlerinin sorumluluklarını açıkça belirleyecek olan Gıda, Veterinerlik, Yem, Hijyen ve Resmi Kontroller Çerçeve Kanunu henüz kabul edilmemiştir.

Gıda ve yem ürünlerinin piyasaya sürülmesine ilişkin herhangi bir ilerleme olmamıştır. Bu fasıldaki katılım müzakerelerinin kilit bir unsurunu oluşturan hijyen paketinin mevzuata aktarılması henüz tamamlanmamıştır. Farklı daireler ve kurumlar arasındaki görevlerin net bir şekilde bölünmemiş olması, halen resmi kontroller alanında sorunlara yol açmaktadır. Yoğun eğitim programlarının sonucu olarak idari yapılarda bazı iyileşmeler gözlemlenmiştir. Denetim birimlerinin akreditasyonuna ilişkin çalışmalar başlamış olmakla birlikte, bu alanda somut ilerleme kaydedilmemiştir. Ankara’da bir Ulusal Gıda Referans Laboratuvarı kurulması için gerekli hukuki altyapı oluşturulmuştur. Birçok ürün için risk bazlı yıllık kontrol programları oluşturulmuştur. Denetleme ve kontrol programlarının daha etkin uygulanmasını sağlayacak olan bilgi ağı sistemi iyileştirilmiştir. Bu başlık altındaki katılım müzakerelerinin kilit taşlarından biri olan tarımsal gıda tesislerinin AB yapısal gerekliliklerine göre sınıflandırılmasına ilişkin ön çalışmalar başlatılmıştır. Bununla birlikte, tarımsal gıda tesislerinin AB hijyen şartlarına uyum sağlayabilmeleri için herhangi bir adım atılmamıştır. Hayvansal yan ürünler konusunda ilerleme gözlemlenmemiştir.

Tatlandırıcılar, gıda ilaveleri, yeni gıdalar ve genetik olarak değiştirilen organizmalarla (GMO) ilgili müktesebata uyum henüz tamamlanmamıştır. Gıda ile temas eden malzemelere ilişkin mevzuatta uygulama ve *müktesebata* uyum ilerlemiştir; bununla birlikte sistemin tam olarak AB sistemiyle uyumlu hale getirilmesi için daha ileri uyarlamalara ihtiyaç bulunmaktadır.

Aflatoksin'den etkilenme halen temel bir sorun olmaya devam etmektedir. Gıda Maddelerinde Kurşun, Kadmiyum, Cıva, İnorganik Kalay, 3-Monokloropropan-1,2-Diol ve Benzopiren Seviyelerinin Resmi Kontrolü İçin Numune Alma, Numune Hazırlama ve Analiz Metodu Kriterleri Tebliği ve Gıda Maddelerindeki Bulaşanların Maksimum Limitleri Hakkında Tebliğ yürürlüğe girmiştir. Maden suları konusundaki uyum ileridir. Yemlerle ilgili özel kurallar alanında gelişme gözlemlenmemiştir.

Sonuç olarak, gıda güvenliği, veterinerlik ve bitki sağlığı politikası alanında sınırlı ilerleme sağlanmıştır ve bu politikanın güçlendirilmesi gerekmektedir. Bu fasılda müktesebatın uyumlaştırılması ve uygulanması hususunda önemli gayret gösterilmesi gerekmektedir. Uygulamanın tam olarak yapılabilmesi için merkezi ve yerel seviyelerde idari kapasitenin güçlendirilmesi yaşamsaldır (Komisyonun 2008 yılı İlerleme Raporu, <http://www.abgs.gov.tr>).

Diğer taraftan Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı tarafından yürütülmekte olan çalışmalarını aşağıdaki gibi özetleyebiliriz:

- a) Gıda kontrol sisteminin ISO 17020 uyarınca akredite edilmesi amacıyla gerekli hazırlıklar yapılmıştır.
- b) AB gereksinimlerini karşılamak üzere Hızlı Alarm Bildirim Sisteminin (RASFF) geliştirilmesi için çalışmalar yapılmıştır.
- c) Gıda denetim ve kontrolüne yönelik veri toplanması ve değerlendirilmesine yönelik “Gıda Güvenliği Bilgi Sistemi (GGBS)” oluşturulmuştur.
- d) Gıda denetçilerinin teknik bilgi ve becerilerinin geliştirilmesi için eğitimler düzenlenmiştir.
- e) 24 adet Sektör Spesifik Hijyen Kılavuzu hazırlanmıştır.
- f) Risk analizi, acil durumlar ve kriz yönetimi konularında gerekli çalışmalar yapılmıştır.
- g) AB ile uyumlu numune alma sistemine geçilmiştir. Tarım İl Müdürlüklerine numune alma alet ve ekipman takviyesi yapılmıştır.

- h) Türkiye'nin AB Müktesebatı ile uyumlu gıda, yem ve veterinerlik çerçeve mevzuatının benimsenmesi amacıyla "Veteriner Hizmetleri, Gıda Ve Yem Kanunu" taslağı hazırlanmıştır.

Bakanlık ayrıca toplumda gıda güvenliğı bilincinin yerleştirilmesi, toplumun değişik kesimlerince benimsenmesi ve güvenli gıda üretim ve tüketim bilincinin artırılması amacıyla düzenlenecek "Gıda Güvenliğı Kampanyası" için çalışmalara devam etmektedir. Bunun yanında "Alo Gıda Hattı" ALO 174 numarasıyla Ocak 2009 tarihi itibariyle uygulanacaktır ([www.tarim.gov.tr](http://www.tarim.gov.tr)). Gıda kanununun AB müktesebatıyla tam uyumu için yukarıda belirtilen çalışmaların ivedilikle hem kanuni açısından hem de uygulama planı açısından hayata geçirilmesi gerekmektedir.

## **7. MÜZAKERE EDİLEN 28. FASIL “TÜKETİCİNİN VE SAĞLIĞIN KORUNMASI”**

### **7.1. KONSEY’İN MÜZAKERE POZİSYONU**

AB Devlet ve Hükümet Başkanları Konseyi 16–17 Aralık 2004 tarihinde Brüksel’de aldığı zirve kararıyla (AB Devlet ve Hükümet Başkanları Konseyi Kararı, 2004) Türkiye ile katılım müzakerelerine 3 Ekim 2005’te başlanmasına karar vermiştir.

Müzakere çerçevesinde (Negotiation Framework) belirtildiği gibi “Komisyon, müktesebatı Türk makamlarına anlatmak, belirli alanlarda müzakereleri açmak için Türkiye’nin hazırlık durumunu değerlendirmek ve müzakerelerde gündeme gelmesi kuvvetle muhtemel konulara dair ilk verileri toplamak için tarama olarak adlandırılan, müktesebatın incelenmesine dair resmi süreci yürütecektir” (Dışişleri Bakanlığı, 2005) Anlaşıldığı üzere müzakerelerin icra organı komisyondur. Ayrıca “Komisyon taramaya ilaveten Konsey için gerekli belgeleri temin eder, her ana başlıkta adayın ulusal pozisyonlarına karşılık Dönem Başkanlığı ile birlikte AB tarafının "taslak AB Ortak Pozisyonu"nu (Draft EU Common Position) hazırlar, teknik konuların eşgüdümünü ve hukukî düzenlemeleri yapar” (Aktar 2005, Vatan Gazetesi).

Konseyin alacağı pozisyon ise komisyon raporları ve aldığı geribildirimlerle olacaktır. Komisyonun hazırladığı raporlar ve taslak pozisyonlar konseye içindeki genişleme grubunda tartışılır ve son şekli verilir.

Konsey, Dönem Başkanlığı'nı üstlenen ülkenin Dışişleri Bakanı veya Daimî Temsilcisi seviyesinde müzakere başkanlığını yürütür, Konsey Sekreterliği ise müzakerelerin sekreterlik hizmetlerini üstlenir.

“AB aday ülkenin pozisyonuna, bu ülke tarafından cevaplandırılması istenen bir dizi soruyla karşılık verir. Ortak pozisyonların oluşturulması aşamasında üye ülkeler arasında mutabakata varılması da güç olabilir. Kimi zaman üye ülkelerin kendi

aralarında yürüttükleri müzakereler, aday ülke ile yürütülen müzakereler kadar zor geçer. Üye ülkelerin bir ortak müzakere pozisyonu üzerinde uzlaşmasını ve Konsey tarafından oybirliği ile onaylanarak resmen ortak pozisyon haline gelen belgenin aday ülkeye gönderilmesini takiben ilgili konu başlığında müzakere açılır” (Aktar 2005, Vatan Gazetesi ).

Türkiye ile Avrupa Komisyonu arasında yürütülmekte olan bu süreç esasen 11 Nisan 2000 tarihinde yapılan Ortaklık Konseyi toplantısında alınan 3/2000 sayılı kararla "AB müktesebatının ayrıntılı incelemesi" (detailed scrutiny) adı altında fiilen 5 yıl önce başlatılmıştır. AB müktesebatının ana başlıklar şeklinde gruplandırılması sonucunda oluşan 8 alt komite kapsamında bir araya gelen ve Avrupa Komisyonu temsilcileri ile Türk bürokratlardan oluşan gruplar bugüne kadar yaklaşık 40 toplantı yapmışlardır. Ayrıca 8 alt komite bünyesinde kurulan çalışma grupları da çeşitli kereler bir araya gelmişlerdir.

Müktesebatın ayrıntılı incelemesi amacıyla 2000 yılından bu yana faaliyette olan bu alt-komitelerin, müzakere sürecinde iki temel işlevi olacaktır:

- İlgili müzakere faslında tarama süreci tamamlandıktan sonra yürürlüğe konulan AB müktesebatını ele almak (updated screening)
- Aday ülkenin uyum ve uygulama açısından üstlendiği yükümlülüklerin izlenmesi (monitoring) ([www.abgs.gov.tr/index.php?p=37&l=1](http://www.abgs.gov.tr/index.php?p=37&l=1)).

## **7.2. TARAMA SÜRECİ**

Tüketicinin ve tüketici sağlığının korunması hakkındaki tarama süreci, yetkili kurum olan Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın AB müktesebatı (Acquis Communautaire) ile Türk mevzuatının karşılaştırması ve uyumluluğunun denetimi ve kontrolüdür.

### **7.2.1. Tanıtıcı Tarama (Explanatory Phase)**

8–9 Haziran 2006 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Toplantının ilk gününde, Topluluğun tüketici politikasına ilişkin yapılan genel sunumun ardından, tüketici güvenliği (ürün güvenliği, tehlikeli taklitler) ve tüketici çıkarları alanlarında (sözleşmelerde haksız hükümler, garantiler, fiyat etiketleri, kapıdan satışlar, uzaktan satışlar, mali hizmetlerin uzaktan satışı, tüketici kredisi, yanıltıcı reklâmlar, haksız ticari uygulamalar, devre-mülk sözleşmeleri, paket turlar, uçak biletlerinin iptali, ihtiyati tedbir kararları, vb.) Komisyon yetkililerince Türk heyetine bilgi verilmiştir. Toplantının ikinci gününde ise, tüketici sağlığı alanında genel bir sunum yapılmış, ardından Komisyon yetkililerince tütün (tütün ürünlerinin reklâmı ve sponsorluk; tütün ürünlerinin üretimi, sunumu ve satışı; uyarılar; DTÖ Tütün Denetimi Çerçeve Anlaşması); bulaşıcı hastalıklar; kan, doku, hücre ve organ; ruh sağlığı, kamu sağlığının soysa-ekonomik belirteçleri, alkol, kanser ve çevre konularında ayrıntılı bilgi verilmiştir (İktisadi Kalkınma Vakfı, 2008).

### **7.2.2. Ayrıntılı Tarama (Detailed Scrutiny)**

6-7 Temmuz 2006 tarihleri arasında gerçekleştirilen toplantıya İzleme ve Yönlendirme Komitesi'nin 5 üyesi (Dışişleri Bakanlığı, ABGS, DPT, Başbakanlık ve AB Daimi Temsilciliği) dışında başta Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı olmak üzere ilgili bakanlık ve kurumlardan temsilciler katılmıştır. Toplantının ilk gününde Avrupa Komisyonu Genişleme Genel Müdürlüğü'nden bir temsilci; kamu sağlığı alanında tütün (tütün ürünlerinin reklâmı ve sponsorluk; tütün ürünlerinin üretimi, sunumu ve satışı; uyarılar; DTÖ Tütün Denetimi Çerçeve Anlaşması); bulaşıcı hastalıklar; kan, doku, hücre ve organ; ruh sağlığı, kamu sağlığının soysa-ekonomik belirteçleri, alkol, kanser ve çevre konularında sunumlar yapmıştır. Toplantının ikinci gününde yine aynı Komisyon temsilcisi; tüketici güvenliği (ürün güvenliği, tehlikeli taklitler) ve tüketici çıkarları konularında (sözleşmelerde haksız hükümler, garantiler, fiyat etiketleri, kapıdan satışlar, uzaktan satışlar, mali hizmetlerin uzaktan satışı, tüketici kredisi, yanıltıcı reklâmlar, haksız ticari uygulamalar, devre-mülk sözleşmeleri, paket turlar,

uçak biletlerinin iptali, ihtiyati tedbir kararları, vb.) konularında Türk heyetini bilgilendirmiştir. Bu fasıla ilişkin müzakere pozisyon belgesi 31 Temmuz'da AB'ye sunulmuştur (İktisadi Kalkınma Vakfı, 2008).

### 7.3. FİİLİ MÜZAKERE SRECI

Bu sürecin ana ilkeleri ve modaliteleri, Müzakere erevesi Belgesinde (Dışışleri Bakanlığı, 2005) yer almaktadır. Aşağıdaki aşamalar fiili müzakere sürecinin temellerini teşkil eder:

- a) Tarama sürecinin sonuçlarına göre hangi müktesebat başlıklarında müzakerelerin başlayacağına Bakanlar Konseyi karar verir; bu başlıklar Hkmetler arası Konferansta ilan edilir. Bu karardan önce ilgili ülkenin görüşü alınmaktadır.
- b) Bu kararı takiben Bakanlar Konseyi, Türkiye'den, belirlenen başlıklardaki müzakere pozisyonlarını hazırlamasını ister.
- c) Belirlenen müktesebat başlıklarına göre, Türkiye'deki ilgili kamu kurum ve kuruluşları, özel sektör, sivil toplum kuruluşları ve niversite temsilcilerinden oluşan çalışma grupları, kendi taslak müzakere pozisyonlarını hazırlayarak Türk Müzakere Heyetine sunarlar.
- d) Müzakere Heyeti, üzerinde çalıştığı taslak müzakere pozisyonlarında gerekli gördüğü değişiklikleri yaparak Bakanlar Kuruluna takdim eder. Müzakere pozisyonuna ilişkin nihai kararı Bakanlar Kurulu verir ve uygun göreceği iştişarelerden sonra AB tarafına iletilir.
- e) Müzakere pozisyonunda Türkiye, söz konusu AB Mktesebat başlığına uyumda kat ettiği mesafeyi belirtir, öngörülen uyum çalışmalarının takvimini ortaya koyar, uyum çalışmalarının finansman ihtiyacını belirler ve gerekli görürse tam uyum için üyelikten sonra geçiş dönemi veya geçici istisna talep eder.
- f) Türkiye'nin müzakere pozisyonlarına göre Avrupa Komisyonu aynı başlıklarda AB'nin taslak müzakere pozisyonunu hazırlar ve Bakanlar Konseyine sunar.
- g) Bakanlar Konseyi nihai pozisyonu oybirliğiyle belirleyerek, Türkiye'ye iletir. Bu aşama müzakerelerin fiilen başlaması anlamına gelir (Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, 2008).



#### 7.4. KOMİSYON RAPORU

Avrupa Komisyonu Genişleme Genel Müdürlüğü Türkiye'nin AB'ye uyum sürecinde son bir yıllık ilerlemesi ile ilgili 2008 yılı İlerleme Raporunu (Komisyonun 2008 yılı İlerleme Raporu, <http://www.abgs.gov.tr> ) (5.11.2008) açıklamıştır.

Türkiye, tüketicinin korunması alanında bazı ilerlemeler kaydetmiştir. Piyasa gözetimi mevzuatının uygulanması alanında ilgili personelin kapasitesi oldukça geliştirilmiştir. Buna ilave olarak, ceza miktarları daha da artırılmıştır.

- a) Ürün güvenliği ile ilgili konularda ilerleme sağlanmıştır. İlgili kurumların tüketim ürünlerinin güvenliği konusunda bilinç seviyesi artmış ve halen zayıf olmakla birlikte, ilgili piyasa gözetim kurumları arasında eşgüdüm gelişmiştir.
- b) Kamu sağlığı alanında Türkiye bazı ilerlemeler kaydetmiştir. Tütün konusunda, Tütün Ürünlerinin Zararlarının Önlenmesine İlişkin Kanun'da önemli bir değişiklik Ocak ayında kabul edilmiştir. Bu değişiklik, tütün reklam Direktifinin mevzuata aktarılmasını amaçlamakta ve bunun ötesinde, internetten tütün satışını ve ekrandaki filmlerde sigara içme sahnelerinin gösterilmesini yasaklamaktadır.
- c) Bulaşıcı hastalıklar alanında, Türkiye iyi ölçüde ilerleme kaydetmiştir. Bir stratejik plan (2008-2012), uyumlaştırma, uygulama ve kurumsal çerçevede gerekli değişikliklerin tamamlanması konusunda açık hedefler tespit etmiştir.
- d) Kan ve kan bileşenleri konusunda Türkiye ilerleme kaydetmiştir.
- e) Akıl sağlığı konusunda hiçbir ilerleme kaydedilmemiştir. Akıl hastaneleri ve zihinsel özürlüler için rehabilitasyon merkezlerinde yetersiz genel tıp tedavisi ve bakımı sorunu devam etmektedir. Bu alandaki hazırlıklar erken aşamadır.
- f) Sağlığın sosyo-ekonomik belirleyici etkenleri alanında bazı ilerlemeler kaydedilmiştir. 2008'de nüfusun yarısı aile doktoru ve birinci derecede sağlık hizmetlerinden yararlanacaktır.

Sonuç olarak, tüketicinin ve sağlığın korunması alanlarında ilave ilerleme sağlanmıştır. Tatmin edici bir yasal uyum seviyesine ulaşılmıştır. Ancak, özellikle güvenlik-dışı konularda ve genel olarak tüketicinin korunmasını teminen daha fazla çaba gösterilmesine ihtiyaç bulunmaktadır (Komisyonun 2008 yılı İlerleme Raporu, ss.80-81).

## 7.5. TÜRKİYE’NİN MÜZAKERE POZİSYONU

Müzakere pozisyonunda aday ülkenin müktesebat başlığı açıldığında: ulusal mevzuat uyumun şeklini, takvimini, zamanını ve ne şekilde Avrupa birliği mevzuatına uyumlu hale getirileceği daha sonrasında hangi takvimle ve hangi kurumsal yapılarla bunların uygulanacağını ortaya koyan belgedir.

1999 Helsinki Zirvesi’nde Türkiye’nin adaylığın teyit edilmesiyle birlikte yeni bir süreç başlamıştır. Avrupa Birliği, 1999 Helsinki ve 2002 Kopenhag Zirveleri ile 16–17 Aralık 2004 tarihli Brüksel Zirvesi’nde, alınan kararlar doğrultusunda, Türkiye’nin Kopenhag siyasi kriterlerini yeterli lde karşıladığı teslim ederek Türkiye ile üyelik müzakerelerinin 3 Ekim 2005 tarihinde başlatılmasına karar vermiştir. Ancak müzakerelerin hızı ise Kopenhag Kriterlerine uyulması çerçevesinde belirlenecektir.

Bunlar;

- a) Demokrasi, hukukun üstünlüğü, insan hakları ve azınlıklara saygı gösterilmesini ve korunmasını garanti eden kurumların varlığı,
- b) İşleyen bir pazar ekonomisinin varlığının yanı sıra Birlik içindeki piyasa gleri ve rekabet baskısına karşı koyma kapasitesine sahip olunması
- c) Siyasi, ekonomik ve parasal birliğin amaçlarına uyma dâhil olmak üzere üyelik yükümlülüklerini üstlenme kabiliyetiyle birlikte müktesebatı uygulayıp, yürütebilecek etkin idari kapasiteye sahip olmak

3 Ekim 2005 tarihinde Lüksemburg’da toplanan AB Genel İşler ve Dış İlişkiler Konseyi (GAERC), Aralık 2004 AB Devlet ve Hükümet Başkanları Zirvesi sonrasında

yayınlanan Bildiri'den aldığı yetkiyle Müzakere Çerçeve Belgesi'ni (Negotiation Framework) kabul etmiş, Türkiye'nin AB'ye katılım süreci böylece resmen başlatılmıştır. Müzakerelere yönelik çalışmaların yürütülmesiyle ilgili olarak Başmüzakereci'nin başkanlığında, Avrupa Birliği Genel Sekreteri, Başbakanlık Müsteşar Yardımcı, Dış ilişkiler Bakanlığı Müsteşar Yardımcı, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşar Yardımcı ve AB nezdinde Türkiye Daimi Temsilcisi'nden müteşekkil "izleme ve Yönlendirme Komitesi" oluşturulmuştur. Komite her bir müzakere faslı için bir veya iki kurumu eşgüdünden sorumlu olan koordinatör kurum olarak görevlendirmiştir. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı 28. Faslın koordinatör kurumu olarak ilişkileri yürütmektedir.

18 Temmuz 2007 tarihinde Türkiye'nin "Tüketicinin ve Tüketici Sağlığının Korunması" faslında müzakere pozisyon belgesini hazırlaması için STK'lardan görüş istenmiş ve sonrasında Türkiye müzakere pozisyon belgesini 31 Temmuz 2007'de göndermiştir. İzleme Yönlendirme Komitesi, Baş Müzakereci ve İlgili Bakan onayından geçtikten belgede;

- a) AB müktesebatına uyumda bulunan noktayı,
- b) Tam uyum ve uyjgula için nasıl bir kurumsal yapı oluşturacağını, yapacağı çalışmaları ve planladığı takvimi,
- c) Varsa uygulama için ihtiyaç duyduğu geçiş/istisna taleplerini ve gerekçelerini ortaya koymaktadır. (Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, 2007, s.7)

19 Aralık 2007 tarihinde müzakerelere açılması kararlaştırılan fasılda şu kapanış kriterleri belirlenmiştir:

- a) Türkiye genel ürün güvenliğine ilişkin mevzuatını gözden geçirmeli, tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuatını değiştirmeli, yeterli idari yapının ve uygulama kapasitesinin (örneğin Topluluk Acil Uyarı Sistemi'ne (RAPEX) katılımın gerektirdiği araçlar) olduğunu göstermelidir.
- b) Türkiye, bulaşıcı hastalıklar alanında yeterli kurumsal ve idari kapasitenin mevcut olduğunu göstermelidir.
- c) Türkiye, kan ve kan bileşenleri için teknik gereklilikler, izleme gereklilikleri, ciddi olumsuz tepki ve olayların bildirilmesi ile kan alanında faaliyet gösteren

tesisler için kalite sistemine ilişkin Komisyon'un uygulama yönergelerinin aktarılmasını amaçlayan yasal düzenlemeleri kabul etmelidir.

- d) Türkiye doku ve hücrelere ilişkin mevzuatın aktarılmasını amaçlayan yasal düzenlemeleri kabul etmelidir.
- e) Türkiye tütün ürünleri ve reklâmı alanlarındaki müktesebatın aktarılması hususunda ilerleme kaydetmelidir (İktisadi Kalkınma Vakfı, 2008).

Önümüzdeki dönemde de, Türkiye ekonomisinde uygulanmakta olan istikrar odaklı makroekonomik politikaların genel çerçevesi korunacaktır. 2007 yılı itibarıyla uygulamaya konulan Dokuzuncu Kalkınma Planı (2007–2013) ile belirlenen “istikrar içinde büyüyen, gelirini daha adil paylaşan, küresel ölçekte rekabet gücüne sahip, bilgi toplumuna dönüşen, AB'ye üyelik için uyum sürecini tamamlamış bir Türkiye” vizyonu çerçevesinde yürütülmesi olarak belirlenmiştir. Bu anlayışla hazırlanan Dokuzuncu Kalkınma Planı, AB'ye üyelik sürecine katkı sağlayacak temel strateji dokümanı olarak tasarlanmıştır. Bu nedenle Plan dönemi AB mali takvimi dikkate alınarak 2007-2013 yıllarını kapsayacak şekilde 7 yıllık olarak belirlenmiştir.

Gıda sanayisi, ticareti ve üretim teknikleri günümüzde hızla ilerlemektedir. Bu da beraberinde gıda çeşitliliğini arttırmış, ürün formüllerini farklılaştırmıştır. "Gıda güvenliği-kalite güvencesi" günümüz toplumlarının gıda alanında en çok konuştuğu konu haline gelmiştir.

İnsan sağlığının korunması, gıda maddelerinin insan sağlığına zarar vermeyecek nitelikte, güvenli bir biçimde üretilmesi ve pazarlanması için gerekli mevzuatın hazırlanması daha da önem kazanmaktadır.

Tüketicilere sağlanan mal ve hizmetler normal ve öngörülebilir şartlar altında tüketicilerin sağlık ve güvenliklerine yönelik herhangi bir tehlike arz etmemelidir. Tehlike oluşturabilecek risklerden tüketiciler gereğince haberdar edilmelidir.

İmalatçılar ve hizmet arz edenler tarafından arz olunan kusurlu mal ve hizmetlerin sebep olduğu fiziksel zararların sonuçlarına karşın tüketici korunmalıdır.

Gıda maddelerine eklenen ya da gıda maddelerinin bir parçasını oluşturan madde ve içerikler sade ve spesifik listeler hazırlanmak suretiyle tanımlanmalı ve kullanımları düzenlenmelidir.

## 8. SONUÇ

Tüketici sorunlarının ayrıca bir politika olarak değerlendirilmesi ve bu yönde programların hazırlanması önemli başarılar elde ederek devam etmektedir. Günümüz şartlarına baktığımızda ve tüketicilerin karşılaşacağı sorunlar yelpazesini gördüğümüzde bu yönde atılması gereken adımların çok yönlü ve kapsamlı olması gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Avrupa Birliği'nin tek pazarla ulaşmak istediği hedefler düşünüldüğü takdirde tüketici hakları adına, çıkarlarının korunması ve temsil edilmesi, ağır piyasa şartları altında ezilmemesi için periyodik olarak hazırladığı eylem planlarıyla önemli başarılar elde ettiği rahatlıkla söylenebilir.

Türkiye'de Avrupa Birliği giriş süreci başladıktan sonra yasal düzenlemeler yapmaya başlamış şu anki 4822 Sayılı "Tüketiciyi Koruma Yasası" ile AB ile mevzuat uyumunda önemli boşlukları doldurmuştur. Tüketici mahkemelerinin ve Hakem Heyetlerinin kurulması ve etkin bir şekilde hizmet vermesi bunun önemli yansımalarıdır. Bundan sonra geliştirilecek olan tüketici politikalarıyla üretimde kalite anlayışını hâkim kılmak, tüketici sağlığını ve güvenliğini rekabet politikasının öncelikli hedefleri arasına koymak hedeflenmelidir.

2008 ilerleme raporunda da belirtildiği gibi gıda güvenliği alanındaki gerekli yeniliklerin yapılamaması önemli bir eksikliklerdir. Bu alanda yapılacak en küçük bir değişim gündelik hayatta bir karşılık bulacağı ve daha çok uygulamaya yönelik olacağı için denetimli ve sağlam bir kontrol mekanizmasının kurulması ve sürekliliğinin sağlanması şarttır.

Sivil Toplum Kuruluşları demokratik devlet sisteminin tamamlayıcı ve yardımcılarıdır. Birlik kriterleri açısından mevzuatta önemli ilerlemeler sağlanmışsa da uygulama ve destek anlamında tüketici kuruluşları karar alma sürecinde katılımcı ve aktif rol oynayan bir yapıya çevrilememiştir. Kuruluşların hem kendi aralarında bir mekanizmanın kurulması hem de yerel yönetimlerde fonksiyonel bağlantıları

sağlanmalıdır. 2008 ilerleme raporunda da tüketicinin korunmasında ilerlemeler olduğu ama sivil toplum kuruluşlarının konuya ilişkin katılımlarında devlet organlarıyla ilişkilerinin zayıf olduğu ifade edilmiştir. Sonuç olarak, Türkiye’de tüketicinin temsil edilmesi, sorunların hızlı ve kolay yoldan halledilesi ve örgütlenmesine destek olunması AB politikaları rehberliğinde hazırlanan ulusal tüketici politikalarıyla ve yerel yönetim inisiyatif ve kapasitelerinin arttırılmasıyla gerçekleşecektir.

## KAYNAKÇA

### *Kitaplar*

- Akipek, Ş., “*Türkiye’de Tüketicinin Korunmasının Yasal Boyutu ve Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun*” , Standart, 2001, sayı 471,ss. 24-31.
- Altunışık, R., Ş. Özdemir ve Ö. Torlak, *Modern Pazarlama*, Değişim Yayınları, 2004. s. 478
- “*Avrupa Birliği’nin Tüketici Politikası ve Türkiye’nin Uyumunu*”, İktisadi Kalkınma Vakfı Yayınları, Aralık 2001, s. 53-54.
- Avrupa Konseyi, Avrupa Kentsel Şartı*, 1996, Çev., Mahalli İdareler Genel Müdürlüğü, Yayın No: 10, Ankara, s. 3-5
- Çağlar, F., 2002, *4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları*. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü. Uzmanlık Tezi. Ankara. s.8
- Deniz, B., 2003, “*Değişen Dünyada Değişen Ekonomide Tüketici- Tüketici Hakları*”, *Tüketiciler Birliği, Tüketiciler Yüzyılında Pazarlama, Kralların İletişim İncelikleri*, Media Cat Forum, İstanbul.
- Deryal, Y., 2004, *Tüketici Hukuku*, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s. 116-117.
- Kösecik, M., 2006, “*Yerel ve Bölgesel Yönetimler Açısından Avrupa Birliği Bütünleşme Süreci ve Anayasası*”, *Avrupa Perspektifinde Yerel Yönetimler*, (Ed. Hüseyin Özgür&Bekir Parlak), Alfa Aktüel, İstanbul, s. 6
- Önder, M., 2008, “*Kentli Hakları ve Yerel Siyaset*” “*YEREL SİYASET*” Okutan Yayıncılık, s.209
- Taylan Uysal, 2007, “*Avrupa Birliği ve Türkiye’de tüketici hakları : “Pratik Tüketici ve Üretici Rehberi”* İKV, s.61
- Zevkliler, A., Murat Aydoğdu, 2004. *Açıklamalı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun: Örnek Yargıtay Kararları ve İlgili Mevzuat*, Seçkin Yayıncılık,
- İnal, T.; 2002, *Açıklamalı ve İctihatlı, Tüketici Kredileri ve Tüketici Kredileri Sözleşmeleri, İsviçre Hukuku – Fransız Hukuku ve Avrupa Birliği Konseyi Yönergeleri Işığında*; Beta Yayınevi, İstanbul, s. 72
- Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, 2007, *Avrupa Birliği ve Müzakere Süreci*, T.C. Başbakanlık Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, s.7



### ***Sürelî Yayınlar***

ÇİÇEK, O.,2001, “*Avrupa Birliği ’nde Turist Hakları ve Adaylık Sürecinde Türkiye ’deki Uygulamalar*” “Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 3, Sayı:3,

Şahin, Ayşe “*Avrupa Birliği ’nin Tüketici Politikası ve Türkiye ’ye Yansımaları*” Review of Social, Economic & Business Studies, Vol.3/4, 274-285

TANRIVER, S.:. 2006, “*Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk*”, TBB Dergisi, S. 64, Y., s. 151,177, 151.

Şahin, Ayşe “*Avrupa Birliği ’nin Tüketici Politikası ve Türkiye ’ye Yansımaları*” Review of Social, Economic & Business Studies, Vol.3/4, 274-285

## ***Diğer Yayınlar***

4077 Sayılı Tüketiciyi Koruma Yasası

4641 Sayılı Ekonomik ve Sosyal Konseyin Kuruluşu, Çalışma Esas ve Yöntemleri Hakkında Kanun

4822 Sayılı Tüketiciyi Koruma Yasası

8817 Sayılı Gıdaların Üretimi, Tüketimi Ve Denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararnamenin Değiştirilerek Kabulü Hakkında Kanun

AB Devlet ve Hükümet Başkanları Konseyi Kararı, 17 Aralık 2004 URL:  
[http://www.abgs.gov.tr/files/\\_files/Zirve\\_Bildirileri/PresConc\\_17122004.pdf](http://www.abgs.gov.tr/files/_files/Zirve_Bildirileri/PresConc_17122004.pdf)  
[Erişim Tarihi: 08.06.2008]

AB Komisyonu 2008 İlerleme Raporu

Aktar, C., “*AB ile müzakere nedir?*” Vatan Gazetesi, 4 Kasım 2005 URL:  
<http://haber.gazetevatan.com/haberdetay.asp?Newsid=63717&Categoryid=4&wid=121> [Erişim Tarihi: 18.07.2008]

Altunışık, R., *Türkiye’de Tüketici Toruma Faaliyetleri: Tüketici Algularına Yönelik Bir Saha Çalışması*. 3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi”  
<http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/program.htm>, [Erişim Tarihi: 05.02.2008]

Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, *Müzakere Süreci*, URL:  
<http://www.abgs.gov.tr/index.php?p=37&l=1> [Erişim Tarihi: 14.02.2008]

Annual Report on Consumer Policy Developments – 2000” URL:  
[www.oecd.org/dataoecd/35/35/1865559.pdf](http://www.oecd.org/dataoecd/35/35/1865559.pdf) [Erişim Tarihi: 10.11.2007]

Avrupa Komisyonu Türkiye Temsilciliği Raporu, 2002, “*AB Tüketici Politikası :Tüketicinin Tercih, Tüketicinin Korunması*” s.2

Avrupa Tüketici Merkezi – DUBLIN, Yıllık Rapor,  
[www.eccireland.ie/assets/files/publications/reports/annual\\_reports/annual\\_report\\_2004.pdf](http://www.eccireland.ie/assets/files/publications/reports/annual_reports/annual_report_2004.pdf) [Erişim Tarihi: 14.05.2008]

Community Action in the Field of Consumer Policy (2007-2013) AB Komisyonu [eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:404:0039:0045:EN:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:404:0039:0045:EN:PDF) [Erişim Tarihi: 19.04.2008]

“*Consumer Health and Food Safety*”. COM (97) 183 final, 30 April 1997  
[http://aei.pitt.edu/1142/01/food\\_safety\\_wp\\_follow\\_COM\\_97\\_183.pdf](http://aei.pitt.edu/1142/01/food_safety_wp_follow_COM_97_183.pdf) [Erişim Tarihi: 08.06.2008]

“*Consumer Policy Action Plan 1993-1995*” AB Komisyonu

[http://aei.pitt.edu/4759/01/000894\\_1.pdf](http://aei.pitt.edu/4759/01/000894_1.pdf) [Erişim Tarihi: 03.03.2008]

“Consumer Policy Action Plan 1996-1998” AB Komisyonu  
[aei.pitt.edu/5307/01/001183\\_1.pdf](http://aei.pitt.edu/5307/01/001183_1.pdf) [Erişim Tarihi: 05.03.2008]

“Consumer Policy Action Plan 1999-2001” AB Komisyonu  
[ec.europa.eu/consumers/cons\\_int/serv\\_gen/links/action\\_plan/ap01\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/serv_gen/links/action_plan/ap01_en.pdf)  
[Erişim Tarihi: 02.03.2008]

*Consumer Policy and Information Policy* – İlk Rapor, s.52 URL:  
[aei.pitt.edu/3101/01/000074.PDF](http://aei.pitt.edu/3101/01/000074.PDF) [Erişim Tarihi: 09.06.2008]

“Consumer Policy in France” European Commission, s.7-18  
[http://ec.europa.eu/consumers/reports/nat\\_folder/rappfr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/reports/nat_folder/rappfr_en.pdf) [Erişim Tarihi:  
08.05.2008]

*Consumer Policy in Germany*, European Commission, s.5-6  
[http://ec.europa.eu/consumers/reports/nat\\_folder/rappde\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/reports/nat_folder/rappde_en.pdf) [Erişim Tarihi:  
08.05.2008]

*Consumer Policy in the United Kingdom*, European Commission, s.22  
[http://ec.europa.eu/consumers/reports/nat\\_folder/rappuk\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/reports/nat_folder/rappuk_en.pdf) [Erişim Tarihi:  
08.05.2008]

*Community Action in the Field of Consumer Policy (2007-2013)*  
[eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:404:0039:0045:EN:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:404:0039:0045:EN:PDF)  
[Erişim Tarihi: 16.07.2008]

Council of European Municipalities and Regions. “Social dialogue in local and regional government in the new Member States and candidate countries” URL:  
[www.ccre.org/docs/dialogue\\_Turc.pdf](http://www.ccre.org/docs/dialogue_Turc.pdf) [Erişim Tarihi: 10.03.2008]

Çakar, T., “Yerel Yönetimlerde Tüketicinin Temsil Edilmesi AB’den Örnekler Ve Türkiye’deki Durum” URL:  
[http://www.tuketicihaklari.org.tr/index.php?option=com\\_content&task=view&id=59&Itemid=57](http://www.tuketicihaklari.org.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=59&Itemid=57) [Erişim Tarihi: 04.02.2008]

Demirel, N., *Tüketici Koruma Yasasının Türkiye’deki Uygulaması*,  
[www.sbe.yildiz.edu.tr/acadcal/YL3akad7a.html](http://www.sbe.yildiz.edu.tr/acadcal/YL3akad7a.html), 1999. [Erişim Tarihi: 02.09.2008]

Dışişleri Bakanlığı, *GENİŞLEME: Türkiye’yle katılım müzakereleri: Genel AB Tutumu*, 3 Ekim 2005 URL: [http://www.mfa.gov.tr/data/AB/mcb\\_tr.pdf](http://www.mfa.gov.tr/data/AB/mcb_tr.pdf) [Erişim Tarihi: 02.09.2008]

DPT, Dokuzuncu Kalkınma Planı 2007-2013, “Kamuda İyi Yönetişim” Ankara 2007 s.24 URL: [www.dpt.gov.tr/DocObjects/Download/3328/oik674.pdf](http://www.dpt.gov.tr/DocObjects/Download/3328/oik674.pdf) [Erişim Tarihi: 20.07.2008]

DPT, “*Dokuzuncu Beş Yıllık Kalkınma Planı 2007-2013*” *Rekabet, İstihdam, Beşeri Sermaye, Bölgesel Gelişme, Kamuda Etkinlik* URL: [www.dpt.gov.tr/DocObjects/Download/1968/plan9.pdf](http://www.dpt.gov.tr/DocObjects/Download/1968/plan9.pdf) [Erişim Tarihi: 13.06.2008]

DPT, “*Tüketicinin Korunması Özel İhtisas Komisyonu Raporu*”, 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı, DPT Yayınları, Ankara, 2001.

“The EESC: *A bridge Between Europe and Organised Civil Society*” URL: [http://eesc.europa.eu/organisation/how/index\\_en.asp](http://eesc.europa.eu/organisation/how/index_en.asp) [Erişim Tarihi: 17.09.2008]

*EU Budget 2008: Biggest Share to Go On Boosting Economic Growth* URL: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/07/1924&format=HTML&aged=0&language=EN&guiLanguage=en> [Erişim Tarihi: 12.10.2008]

*The European Consumer Centres Network 2007 Yılı Raporu* URL: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/annual\\_report\\_ecc\\_2007.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/annual_report_ecc_2007.pdf) [Erişim Tarihi: 18.08.2008]

Hayta, A.B., *Tüketicinin Korunmasında Tüketici Örgütlerinin Rolü ve Önemi*, Mart 2007 Cilt:15 No:1 Kastamonu Eğitim Dergisi 13-20 URL: <http://www.ksef.gazi.edu.tr/dergi/pdf/Cilt-15-No1-2007Mart/013abayazit.pdf> [Erişim Tarihi: 11.05.2008]

*General Food Law*, Official Journal of the European Communities, Düzenleme 178/2002/EC [http://eur-lex.europa.eu/pri/en/oj/dat/2002/l\\_031/l\\_03120020201en00010024.pdf](http://eur-lex.europa.eu/pri/en/oj/dat/2002/l_031/l_03120020201en00010024.pdf) [Erişim Tarihi: 09.06.2008]

Helle Aruniit Ph.D “*Estonian model of consumer protection on national authorities*” level URL: [www.eu-verbraucher.de/media/fichiers/file2008020423.pdf](http://www.eu-verbraucher.de/media/fichiers/file2008020423.pdf) [Erişim Tarihi: 24.10.2008]

Hilton, M., “*Globalising consumers: the history of consumerism as a socio-political movement*” URL: [www.politik-konsum.de/pdf/fnsb\\_hilton.pdf](http://www.politik-konsum.de/pdf/fnsb_hilton.pdf)

The European Consumer Centres Network 2007 Yılı Raporu URL: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/annual\\_report\\_ecc\\_2007.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/annual_report_ecc_2007.pdf) [Erişim Tarihi: 18.04.2008]

Işıkkay, M., Ombudsmanlık Kurumunun Avrupa Birliği ve Türkiye’deki Konumu URL: <http://archiv.jura.uni-saarland.de/turkish/MIIsikay.html> [Erişim Tarihi: 13.04.2008]

İktisadi Kalkınma Vakfı, *Müzakere Sürecinde Kaydedilen Gelişmeler*, URL: <http://www.ikv.org.tr/katilimmuzakereleri.php> [Erişim Tarihi: 04.6.2008]

- İSO Uluslararası Kalite Belgelendirme, HACCP,  
[http://www.iso.com.tr/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=64%20-](http://www.iso.com.tr/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=64%20-)  
[Erişim Tarihi: 12.09.2008]
- Kayacık, Ö., “Temel Tüketici Hakları Işığında Tüketicinin Korunması”  
[http://www.turkhukuksitesi.com/makale\\_157.htm](http://www.turkhukuksitesi.com/makale_157.htm) [Erişim Tarihi: 11.10.2007]
- Mader, R., “*The consumer movement in France*” Helsinki Seminar from 8 to 10  
September 2003 URL:  
[ec.europa.eu/consumers/cons\\_org/enlargement/helsinki\\_sp\\_rep/mader\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/cons_org/enlargement/helsinki_sp_rep/mader_en.pdf)  
[Erişim Tarihi: 16.02.2008]
- MESS, AB Bülteni Haziran 2008 “*Tüketici Politikası*” URL:  
[http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons\\_policy/doc/EN\\_99.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/doc/EN_99.pdf) [Erişim  
Tarihi: 19.08.2008]
- Pakdil, N., “*Türkiye’de Gıda Güvenliği ve Hijyen Denetim Sistemi*” URL:  
[www.gidahatti.com/18kasim08konferans/NihatPakdiltr.PPT](http://www.gidahatti.com/18kasim08konferans/NihatPakdiltr.PPT) [Erişim Tarihi:  
11.08.2008]
- Reisch, L.A., *Principles and Visions of a New Consumer Policy*, s.19 URL:  
[http://www.bmelv.de/nn\\_1237676/SharedDocs/downloads/\\_EN/14-AboutUs/NewConsumerPolicy.templateId=raw.property=publicationFile.pdf/NewConsumerPolicy.pdf](http://www.bmelv.de/nn_1237676/SharedDocs/downloads/_EN/14-AboutUs/NewConsumerPolicy.templateId=raw.property=publicationFile.pdf/NewConsumerPolicy.pdf) [Erişim Tarihi: 13.08.2008]
- Sucu, M., “*Avrupa ve Türkiye*” “Kültürel Açından Avrupa Birliği’ne Yaklaşım  
Sempozyumu” İKSV 2006 s.219
- “*Tüketicilere İmalathaneyi Denetleme Hakkı*”. (29 Mayıs 2004) Sabah Gazetesi  
Ekonomi Eki, s. 8
- Tarım ve Köyişleri Bakanlığı, “*Gıda Güvenliğinde AB Standartlarına Geçiliyor*”  
13.04.2007, URL: <http://www.ememleketim.com/haberler/haber.asp?hbr=532>  
[Erişim Tarihi: 20.01.2008]
- TOBB “Avrupa Birliği ile İlişkilerde Sivil Toplum Kuruluşlarının Rolü”  
<http://abm.tobb.org.tr/raporlaryayinlar.php> s. 10-12 [Erişim Tarihi: 26.02.2008]
- Tüketici Hakları Derneği El Kitabı
- Tüketicinin Korunması Hk. Kanunda Değişiklik Yapılması Hk. Kanun Tasarısı Taslağı-  
II Madde 17/B URL:  
<http://www.sanayi.gov.tr/webedit/gozlem.aspx?sayfaNo=24> [Erişim Tarihi:  
15.05.2008]

“Türkiye’de Gıda Güvenliği ve Hijyen Denetim Sistemi” URL:  
[www.gidahatti.com/18kasim08konferans/NihatPakdilr.PPT](http://www.gidahatti.com/18kasim08konferans/NihatPakdilr.PPT) [Erişim Tarihi:  
14.05.2008]

Viorescu, R., “EU Law and Consumer Protection- new trends”URL:  
[www.innotools.usv.ro/innotools%20lecturer/Ravan\\_Viorescu\\_Presentation.ppt](http://www.innotools.usv.ro/innotools%20lecturer/Ravan_Viorescu_Presentation.ppt)  
[Erişim Tarihi: 08.02.2008]

White Paper on Food Safety. (12 January 2000) Commission of the European  
Communities, Brussels, s. 31-32.

White Paper on European Governance - *eur-*  
[lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001\\_0428en01.pdf](http://lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001_0428en01.pdf) [Erişim  
Tarihi: 11.03.2008]

### **Resmi Gazeteler**

RG 24645, 19.01.2002  
RG 22221, 08.03.1995  
RG 26866, 04.05.2008  
RG 25048, 14.03.2003  
RG 25483, 05.06.2004  
RG 25483, 27.05.2004  
RG 24380, 21.04.2001

OJ. C92/1 25.05.  
OJ L 228, 11.08.1992, s. 24–32  
OJ L 158, 23.6.1990, s. 59–64  
OJ L 61, 10.3.1990, s. 14  
OJ L 42, 22.11.1987, s. 48, Düzenleme Ekim 1991  
OJ L 184, 17.7.1999  
OJ L 111, 9.5.2000  
OJ 2003/C 73/06  
OJ C 155, 06/06/2000  
OJ L 271/17 15.10.2005