

MAKALE (ARAŞTIRMA MAKALESİ)

TÜKETİCİ HAKLARININ ULUSLARARASI VE ULUSAL GELİŞİM AŞAMALARI

Dr. Öğr. Ü. Ömer ERGÜN*

ÖZ

Bu gün kullandığımız anlamda Tüketici Hakları kavramı 18. Yüzyılın ikinci yarısından sonra kullanılmaya başlanmış bir kavramdır. Doktrinde Tüketici haklarının tarihini milattan önce 1760 Hammurabi Kanunlarına kadar, milattan sonra 1296 Magna Carta'nın ilanına kadar götüren çalışmalar vardır. Ama günümüzdeki anlamıyla tüketici hakları, özellikle seri ve çok sayıda mal üretimi yapan Fabrikaların ortaya çıkması ve bunların piyasaya tüketicilerin kullanması için sunulan ürünlerin, hatalı, ayıplı olması sonucu ortaya çıkan uyumsuzluklarda kullanılmıştır.

Tüketici haklarının Uluslararası Hukuktaki mevzuat çalışmaları 19. Yüzyılın ikinci yarısından sonra olmuştur. Özellikle ikinci Dünya savaşı

*Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Öğretim Üyesi

E Posta :omerergun21@gmail.com

ORCID ID : 0000-0003-2410-1765

Makale Geliş Tarihi :10.05.2023

Makale Kabul Tarihi :26.05.2023

sonra, ekonomi ve ticaretin gelişmesi, malın paketlenip, pazarlanarak piyasaya sunulması ve yeni satım metotları geliştirilmiş olması nedeniyle, bu yeni gelişmeleri düzenleme ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Üretimi yapan, sermaye gücünü elinde bulunduran üreticilere karşı, daha kötü pozisyonda ve zayıf konumdaki tüketicinin, üretici karşısında korunması, üretici-tüketici arasında adalet dengesinin kurulması, bu anlamda uluslararası metinlerde tüketiciyi koruyan hükümlerin düzenlemesi bu gelişmelerin bir sonucudur.

Ulusal mevzuatlarda, öncelikle Amerika'da 5 temel tüketici hakkı kabul edildikten sonra, Avrupa'da öncelikle kuzey Avrupa'da mevzuat çalışmaları yapılmış, daha sonraları Avrupa Birliği mevzuatına da girmiştir. Son olarak Avrupa Birliği Lizbon Antlaşmasında birliğin temel ilkelerinden sayılmıştır. Türkiye de 1980'e kadar tüketicinin korunması mevzuatta, dağınık halde bulunan birçok kanundaki birçok madde ile olmaktaydı. Özellikle Ticaret Kanunu, Borçlar Kanundaki düzenlemelerle, ayıplı olarak üretilmiş ve satılmış malların o günün şartlarıyla korunması mümkün olmaktaydı.

1982 Anayasasında tüketicinin korunması ve bilgilendirilmesi gerektiğine ilişkin olarak Anayasa da devlete bir görev yüklenmiştir (m. 172). Bu düzenlemeyle, tüketiciyi korumak, bilgilendirmek için gerekli mevzuat hazırlıkları yapılmış, nitekim 4077 sayılı 1985 tarihli Tüketicinin Korunması hakkındaki Kanun bu çalışmaların ürünüdür. Bu kanun ile sermayeyi elinde bulunduran üreticilere karşı, zayıf pozisyondaki tüketicinin kanunla getirilen hakları ve onları koruyucu düzenlemeleri söz konusudur.

Ancak zaman içerisinde bilim ve teknolojideki hızlı gelişmeler, bir malın üretilmesi, paketlenmesi ve piyasaya sürümü, pazarlamasındaki yeni metotların ortaya çıkması ve bütün bunların bir sonucu olarak, yeni sözleşme ve hukuksal işlemlerin kullanılmasıyla mevcut kanun yetersiz hale gelmiş ve ihtiyaçları

karşılayamadığından, önce 2003 yılında 4822 sayılı kanunla günün şartlarına uyarlanmaya çalışılmış, daha sonrada, özellikle Avrupa Birliği uyum yasaları çerçevesinde yapılan çalışmalar ile bu gün kullandığımız 2014 tarihli 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun çıkarılmıştır.

Özellikle 6502 sayılı kanun tüketicinin korunmasına ilişkin olarak, uygulandığında etkin bir koruma sağlayan bir düzenlemedir. Ne var ki en iyi kanun bile kötü uygulayıcılar elinde bir anlam ifade etmemektedir.

Bu anlamda belki de tüketicileri eğitime önem verip bilinçli bir tüketici ve toplum oluşturabildiğimizde mevzuat ihtiyaçlarımızı karşılamasa da, tüketici bilinciyle uyuşmazlıkların tüketici lehine çözüme kavuşturulması mümkün olacaktır.

Anahtar Kelimeler:Tüketici, Tüketici Hakları, Tüketicinin Korunması, Tüketici Koruma Programları.

STAGES OF INTERNATIONAL AND NATIONAL DEVELOPMENT OF CONSUMER RIGHTS

ABSTRACT

The concept of Consumer Rights, as we use it today, is a concept that started to be used after the second half of the 18th century. In the doctrine, there are studies that take the history of consumer rights up to the Laws of Hammurabi in 1760 BC and the announcement of the Magna Carta in 1296 AC. However, in today's sense, consumer rights have been used especially in disputes arising as a result of the emergence of factories that produce mass and

many goods and the products offered to the market for the use of consumers, which are faulty and defective.

Legislation studies of consumer rights in International Law took place after the second half of the 19th century. Especially after the Second World War, the need to regulate these new developments arose due to the development of economy and trade, the packaging, marketing of the goods and the development of new sales methods. The protection of the consumer, who is in a worse position and weaker position, against the producers, who produce and hold the capital power, the establishment of a balance of justice between the producer and the consumer, and in this sense, the regulation of provisions that protect the consumer in international texts are the results of these developments.

After the 5 basic consumer rights were accepted in the national legislation, primarily in the USA, legislative studies were carried out in Europe, primarily in northern Europe, and later on, it was included in the European Union legislation. Finally, the European Union has been counted as one of the basic principles of the union in the Lisbon Treaty.

In Turkey, until 1980, consumer protection was in the legislation, with many articles in many laws that were scattered. Especially with the regulations in the Commercial Code and the Code of Obligations, it was possible to protect the goods that were produced and sold as defective under the conditions of that day.

In the 1982 Constitution, a duty was assigned to the state regarding the need to protect and inform the consumer (art. 172). With this regulation, necessary legislative preparations have been made to protect and inform the consumer, and as a matter of fact, the Law No. 4077 on the Protection of the Consumer dated 1985 is the product of these studies. With this law, against the

producers holding the capital, the consumer in a weak position has the rights and protective regulations brought by the law.

However, over time, rapid developments in science and technology, the production, packaging and release of a product to the market, the emergence of new methods in its marketing, and as a result of all these, the use of new contracts and legal procedures, the existing law became insufficient and could not meet the needs. It was tried to be adapted to the conditions of the day with the Law No. 6502, and then the Law on the Protection of the Consumer, dated 2014, which we use today, was enacted, especially with the studies carried out within the framework of the European Union harmonization laws.

In particular, Law No. 6502 is a regulation that provides effective protection when applied, regarding the protection of consumers. But even the best law doesn't make sense in the hands of bad enforcers.

In this sense, perhaps, when we attach importance to the education of consumers and create a conscious consumer and society, even though the legislation does not meet our needs, it will be possible to resolve the disputes in favor of the consumer with consumer awareness.

Keywords: Consumer, Consumer Rights, Consumer Protection, Consumer Protection Programs.

I-TÜKETİCİ HAKLARININ ULUSLARARASI GELİŞİM SÜRECİ

A-GENEL OLARAK

Bilimsel gelişme bir birikimin sonucudur, asırların bilgi birikimlerinin üst üste gelmesiyle ortaya çıkan bir sonuçtur. Bilimsel gelişmeye, bir önceki

gelişmeler ve uygulamalar basamak yapılarak ulaşılabilmektedir. Mesela; insanlık tarihinde, krallık, padişahlık, meşrutiyet, cumhuriyet, demokratik cumhuriyet, gibi aşamalardan sonra, sosyal hukuk devleti anlayışı ve ilkesi geliştirilmiş ve benimsenmiştir.

Dolayısıyla Tüketiciyi korumaya yönelik uygulamalara tarihte rastlamak mümkündür. Hatta şunu rahatlıkla söyleyebiliriz insana değer veren her toplumda tüketiciyi korumaya yönelik uygulamalarda vardır. Çünkü tüketicide insandır, problemlerinin çözümünde gösterilen gayret ona verilen değeri ifade etmektedir.

Çok genel olarak Avrupa kıtasında tüketiciyi korumaya yönelik uygulamaların izlerine rastlamak mümkündür. Örneğin, 15 yy da Avusturya'da bozuk süt satanların kendi sütlerini içmeye mahkûm edilmekteydiler. Yine Fransa'da bozuk yoğurt satan satıcıya, tüketicilerin bozuk yoğurtları başlarına dökmeye izinliydi. Ayrıca tüketiciler, Fransa'da bozuk yumurta satan satıcılara bozuk yumurtaları atma yetkisine de sahiptiler¹. Bu tür muameleler bir çeşit ayıplı mal üreten üreticiyi cezalandırma amacı içermektedir.

Benzeri uygulamalara Osmanlı İmparatorluğu döneminde özellikle Ahilik ve Lonca sisteminde de rastlamak mümkündür. Mesela, o günün şartlarında hatalı ayakkabı üreten imalatçının ürettiği ayakkabı bağlı bulunduğu esnaf örgütü tarafından iş yerinin damına atıldığında o imalatçının kalitesiz imalat yaptığı tüketici tarafından anlaşılmaktaydı².

¹Avrupa ülkelerinde çok sıklıkla rastladığımız yöneticileri protesto amacıyla atılan yumurtalar, pastalar, m-başlarına dökülen unlar vs. uygulamalarının tüketicinin bozuk mal satana kimselere yapılan bir alt yapısını oluşturduğu kanaatindeyim, Bu konulara ilişkin geniş bilgi için bkz., Tüketici Hakları, Tüketici Hakları Derneği Yayınları No. 3, Ankara-1998, s.14; Tüketici Hukuku, Ankara Barosu Yayınları, Ankara-2000, s.2

² Tüketici Hukuku, s. 7;GUNDUZ Ali Yılmaz, KAYA Mehmet, AYDEMİR Cahit, Ahilik Teşkilatında Ve Günümüzde Tüketicilerin Korunmasına Yönelik Çalışmalar

Tüketicinin haklarının korunması diyebileceğimiz uygulamalar, esas olarak sanayi devriminden sonra oluşmuştur. Sanayileşme öncesi dönemde insanların gereksinimleri daha azdı, mal çeşidi daha azdı, basitti, karmaşık değildi. İnsanın ihtiyaçları sınırlıydı. Malı üretenler ve satanlar biliniyordu. Ve tüketicilerle karşı karşıya gelebiliyordu. Ayrıca üretim, dağıtım, ulusal, yerel ve bölgesel pazarlarda gerçekleşiyordu. Bu dönemde belirgin olarak ortaya çıkan üç anlayış vardı, alınan malın riskinden müşteri sorumludur, alıcı malı alırken kontrol etmelidir, satılan mal geri alınmaz³.

Sanayi devriminden sonra, teknolojinin gelişmesi, seri ve toplu üretimin özellikle kurulan fabrikalar aracılığıyla, yaygınlaşması, bunların sonucu olarak ulaşım ağlarının kurulması ile ticaretin yaygınlaşması, ortaya malların ve hizmetlerin ayıplı, hatalı, eksik olması durumunda birçok tüketici probleminin çözümüne ilişkin uyuşmazlıkları ve bunların çözümüne ilişkin arayışları beraberinde getirmiştir. Bu dönemde; üretim çeşitlendi, karmaşıklaştı, binlerce mal ve hizmet üretilmeye başlandı. Mallar 3-5 parça yerine yüzlerce parçadan oluşmaya başladı.

Gıda maddelerine kimyasal katkılar konulmaya başlandı. Söz konusu kimyasal maddeler binlerce on binlerce üretilerek yaşantımızın hemen her dalında kullanıma girdi.

Üretim, dağıtım ve ticaret ulusal pazarlamadan çıkıp uluslararası bir duruma ulaştı. Dolayısıyla, üretim, dağıtım ve tüketim, ticaret ilişkileri

Üzerine Bir Değerlendirme, Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.14, S.2, s.37-54.

Dönmez Zeynep,Avrupa Birliği'nde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri Ve Tüketicinin Korunması Modelleri,

³ Tüketici Hukuku, s. 2; Tüketici Hakları Derneği, s.14

karmaşık hale geldi. Bu nedenle, satın alınan mal ve hizmetlerin, fiyat, kalite, sağlık ve güvenliği yönünden tüketicilerin mağduriyetleri arttı.

Ayrıca aşırı yararlı kapitalist düşünceyle üretim, pazarlama, dağıtım, tekelleşmeyle birlikte tüketicilerin mağduriyetleri artmaya başladı.

İşte açıklamaya çalıştığım bu nedenlerden dolayı tüketiciler tepki göstermeye başladılar, daha sonra örgütlenmeleriyle birlikte ekonomik, sosyal refahı ve politik güçleri de arttı. Bu mücadele sonucunda şu anlayış kabul görmeye başladı; Satıcı ayıplı mal satmamalı, üreticinin kesin sorumluluğu esastır, üretici, satıcı ve diğer araçların ortaklaşa ve zincirleme sorumluluğu vardır, satılan mal hiçbir gerekçe gösterilmeksizin iade edilebilir⁴.

1960 yılında Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü kuruldu. Merkezi Londra'da olan bu örgüt, Dünyanın en üst düzeydeki tüketici örgütüdür. Amacı, tüketicinin eğitimi, bilgilendirilmesi ve korunmasıdır. Aynı zamanda BM'ler ve diğer uluslararası platformlarda tüketici haklarını ve ihtiyaçlarını ortaya koymak ve tüketicileri temsil etmektir.

Dünyadaki tüketim kültürü ile ilgili ve uluslararası kuruluşlardaki tüketiciyi korumaya yönelik çalışmalar sonucunda, 1985 yılında BM Genel Kurulunda, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütünün önerisi ve oy birliğiyle kabul edilen, Türkiye'nin de imza atmış olduğu Tüketicileri Uluslararası en üst düzeyde koruyan, "BM Evrensel Tüketici Hakları Bildirgesi", tüketicilerin korunmasına ilişkin evrensel olarak kabul görmüş sekiz temel tüketici hakkını belirtmiştir. Bu temel tüketici hakları; Temel ihtiyaçların karşılanması hakkı, sağlık ve güvenlik hakkı, bilgi edinme hakkı, örgütlenme sesini duyurma ve temsil edilme hakkı, eğitilme hakkı, seçme hakkı, zararların tazmin edilme

⁴Aydoğan Filiz, Tüketim Kültürünün Gölgesinde Kentler, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C 27, S 2, s.203-215, Tüketici Hakları Derneği, s. 15; Tüketici Hukuku s. 5

hakkı, ekonomik çıkarların korunması hakkı, sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı, olarak belirlenmiştir⁵.

1- AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİNDE

Amerika Birleşik Devletleri'nde, tüketici hareketleri 1850'lerde Tüketici Kooperatiflerinin kurulması ile başlamıştır. 1872 yılında posta yolu ile gönderilen alış-veriş işlemlerinde usulsüzlükler ortaya çıkınca, çıkarılan yasa ile posta idaresini kullanarak tüketicilerin aldatılması suç sayıldı. Daha sonra tüketici lehine birçok kanun çıkarıldı. Anti tröst yasası, gıda maddeleri ve ilaç yasası, Et Denetim yasası gibi, 1930'lara kadar ABD'de tüketiciyi korumaya yönelik yasaların çıkarılması ile geçmiştir.

1960'lara gelindiğinde ABD'de tüketici birlikleri kurulmuş, bu birliklerin çalışmaları ve toplumu etkilemeleri, çeşitli boykotlarla tüketicinin gücü, toplumda hissedilir olmuştur.

ABD tarihinde esas önemli olan, Tüketici hakları ve bunların devletçe korunmasının gerekliliği konusunda Başkan John F. Kennedy'nin 1962 yılında Temsilciler Meclisinde yapmış olduğu konuşmayla tüketicinin hakkı olarak, güvenlik hakkı, bilgi edinme hakkı, ürün seçme hakkı, temsil edilme ve sesini duyurma hakkını kabul etmesidir⁶.

⁵Koçer Leyla Leblebici, Tüketici Hakları ve Kullanımı, s.262-297; Başkıran Ümit, Tüketicini Korumaya Yönelik Örgütler: Tükoder (Tüketicini Koruma Derneği) Örneğinin İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s.11 vd.,

⁶Doğan Gül, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffülü, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk, Yüksek Lisans Tezi, file:///C:/Users/yeni/Downloads/062451.pdf, s. 16; Amerika Birleşik Devletlerinde özellikle tüketicini koruyan kurumların detaylı bir şekilde anlatıldığı makale için bkz. Can Mustafa, Yeni Tüketici Kanunu Ve ABD Hukukunda Tüketici

2-GENEL OLARAK AVRUPA'DA

Avrupa'da özellikle ikinci dünya savaşından sonra, teknolojik gelişmelerinde zorlamasıyla, seri ve toplu üretim yapan, fabrikaların kurulması ve tüketimin artmasıyla, üretici-tüketici arasında ortaya çıkan uyuşmazlıkların çözümü için tüketiciyi korumaya yönelik hareketler gelişmiş ve etkili olmaya başlamıştır.

Bu anlamda Avrupa'da ilk girişim, 1947 yılında Danimarka'da "Tüketici Konseyi'nin kurulmasıyla oldu. Genel olarak 1950'den sonra tüketici hareketleri gelişim göstermiştir. Avrupa'daki devletlerde tüketici hareketlerinin gelişimini özel olarak anlatmamız mümkün değildir, ancak, örnek olması amacıyla üç ülkenin uygulamalarını burada ifade etmek istiyorum⁷.

a-İngiltere'de

İngiltere'de tüketici haklarının korunmasına yönelik olarak çalışan iki örgütü burada özellikle belirtmek gerekmektedir. Bunlar, Tüketici Birliği ve Tüketici Konseyidir.

Tüketiciler birliği 1956 yılında kurulmuştur. 1986 yılında üye sayısı 800 bin dolayında idi. Bu kuruluşun önemli bir özelliği, her şeyi kendi laboratuvarlarında test ederek sonuçlarını tüketici gazetelerinde ve magazin yayınlarında, gazete mektuplarında ve broşürlerinde yayınlamalarıdır.

Özellikle tüketicilerin bilgilendirilmesine ilişkin magazin şeklinde bültenler, kitaplar, TV programları, bilgisayar programları hazırlamaktadırlar.

Koruma(Consumer Protection) Düzenlemeleri, Mevzuat Dergisi, Y 6, S 71, Tüketici Hakları Derneği, s.17

⁷Başkıran, agt, s.56 vd.

WHICH adlı dergilerinde, sadece tüketiciyi bilinçlendirmek amacıyla tüketici örgütleri tarafından yılda 120 araştırma raporu yayınlamaktadır.

Tüketici Konseyi, 1963 yılında Ticaret Bakanlığı tarafından "İngiltere Tüketici Konseyi" adı ile kurulmuştur. Yasal bağımsızlığı vardır, fakat mali yönden Ticaret Bakanlığı'nın koruması altındadır. Konsey, ev kadınları, üreticiler, dağıtıcılar ve ticaret birlikleri temsilcilerinden oluşmaktadır. Tüketicilerden gelen şikâyetlerin değerlendirildiği bir kuruluştur.

Yine, tüketicileri korumaya yönelik kurulan kurumlardan olan, Kamu Yararı Araştırma Merkezi, şirketlerin ve kamu kurumlarının insanlar, topluluklar ve çevre üzerindeki olumsuz etkilerini, araştıran, ortaya çıkaran araştırmalar yapmak, araştırmalar sonucunda belirlenen yanlışlıkların düzeltilmesi amaçlanmaktadır.

İngiltere'de bir diğer kuruluşta, "Dürüst Ticaret Ofisi" 1973 yılında çıkarılan "Dürüst Ticaret Yasası" ile kurulan ve İngiltere'ye özgü bağımsız bir kuruluştur. Bireysel tüketici şikâyetleriyle ilgili olmayan bu ofis, genel olarak tüketicinin çıkarlarını olumsuz olarak etkileyecek konuları, kamuoyundan, ekonomik piyasalardan, yapılan araştırmalar ile sürekli bir biçimde gözden geçirerek, raporlar hazırlamak ve bunları ilgili birimlere ulaştırarak, tedbir alınmasını istemekle görevlidir⁸.

b-İsveç'te

İsveç, tüketicinin korunması konusunda dünyada ve Avrupa'da öncülük eden ülkelerdendir. İsveç bu anlamda, Avrupa'da İskandinav modelinin de temelini oluşturmaktadır.

⁸İngilterede tüketici haklarının gelişimini anlatan makale için bkz. , Günel Aydın Ebrar, İngiltere Ve Türkiye'de Tüketici Örgütlerinin Tüketicinin Korunmasındaki Rolü, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi , C 33 S 2, Y 2023 ,;Başkıran Ümit, agt, s.44 vd

İsveç'te tüketicinin korunmasına ilişkin olarak, devlet desteğinin önemli bir yeri vardır. Bu önemin ifadesi anlamında Hükümette "Tüketici Sorunları Bakanlığı" kurulmuştur.

1973 yılında ülkede var olan bütün tüketici kuruluşları "Tüketici Politikaları Ulusal Kurulu" adıyla bir birlik altında toplanmıştır.

İsveç'e özgü tüketicinin korunmasına ilişkin özgün yöntemlerden biri, tüketici şikâyetlerini çözümlmek üzere 1971 yılında kurulan "Tüketici Ombudsmanı" adlı bir örgüte sahip olmasıdır. Diğer Avrupa ülkelerince de örnek alınan bu örgüt, üreticilerle tüketiciler arasında çıkan sorunları çözümlmeye çalışan bağımsız bir hakem kuruluşudur.

Ombudsman, çoğunlukla tüketicinin şikâyeti üzerine harekete geçmekte gerekli gördüğü takdirde, uyuşmazlığı "Pazar Mahkemesi" ne götürmektedir. Pazar Mahkemesi, üreticiler, hükümet, sendikalar ve tüketici temsilcilerinden oluşan ve kendisine gelen şikâyetleri hızlı bir şekilde çözüme kavuşturan bir kuruluşur.

İsveç'te tüketicilerin korunması açısından önemli bir kuruluşta, 1957' de kurulan "İsveç Tüketici Enstitüsü" dür. Enstitünün görevi, tüketiciler ve tercihleri, şikâyetleriyle ilgili bilgi toplama, araştırma yapma ve sonuçlarını kamuoyuna duyurma ve yayınlamadır. Bu anlamda Enstitü, karşılaştırmalı olarak mal testleri ve deneyleri yapmaktadır⁹.

c-Fransa'da

Fransa'da tüketicinin korunmasına ilişkin yapılan çalışmalarda öncelikle, sivil-özel tüketici örgütleri oluşmuş, daha sonra devlet kurumları oluşmuştur. İlk tüketici örgütü olarak nitelendirebileceğimiz, "Ulusal Tüketiciler Enstitüsü" 1960'ların sonlarında kurulmuştur. Enstitü, tüketici örgütlerine ve halka hizmet

⁹Başkıran, agt, s.36 vd.

sunan ulusal bir kuruluştur, Tüketicileri bilgilendirme, tüketicilere tavsiyelerde bulunma, üye örgütlere destek olma, gibi hizmetleri tüketicilere vermektedir.

Yine 1951 yılında kurulan Federal Tüketiciler Birliği, birçok yerel örgütün bağlı olduğu bir merkezi kuruluştur. Birlik, bilgilendirme, ihtiyaç dâhilinde tüketicilere mahkemede yardımcı olma ve birliğe üye örgütlere destek olma gibi hizmetler vermektedir. Bununla birlikte bir diğer hizmet olarak, üretilen ürünlerin test sonuçlarını birliğin çıkarmış olduğu kendi dergisinde yayınlamaktadır. Birlik gerekli fonları üye aidatları ve yayınlarından sağlamaktadır.

Fransa'da tüketici uyuşmazlıklarını çözüme yetkili özel bir mahkemeler bulunmaktadır. Ayrıca, 1973 tarihli bir yasa ile İsveç'teki "Ombudsman" kurumundan esinlenerek, Fransa'da benzer işlevler gören "Mediateur"luk kurumu oluşturulmuştur. Mediateur, kamu ile tüketici arasındaki anlaşmazlıkları milletvekilleri ve senatörler adına çözüme kavuşturan kişi durumundadır¹⁰.

3-AVRUPA BİRLİĞİNDE GENEL OLARAK TÜKETİCİ HAKLARI

Avrupa Birliği ülkelerinde var olan sivil tüketici hareketleri daha sonraları, Birlik Hukukuna da baskı yaparak bu konuda düzenlenme yapmaya zorlamıştır. Bu baskıların sonucunda birinci tüketiciyi koruma programı 5 Aralık 1971 de komisyonda kabul edilmiştir, Avrupa Topluluğu Bakanlar Konseyinde de 1975 yılında kabul edilmiştir. Yine 1977 yılında Avrupa Komisyonunda tüketiciyi koruyan iki önemli örgüt kurulmuştur, Komisyon

¹⁰Fransa'daki tüketiciyi korumaya yönelik kurumları anlatan tez için bkz. Dursun Bedri, Avrupa Birliği ve Türkiye'de Tüketiciyi Koruma Politikaları, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul-2001 s. 22 vd. ;Başkıran, agt, s.42 vd.

bünyesinde “Çevreyi halk sağlığını ve tüketicuyu koruma servisi” ve “Tüketiciler Danışma komitesidir”.

1972 yılında Paris zirvesinde “tüketimin korunmasının artırılması” kararı alındı. 1975 ve 1981 yıllarında Avrupa Komisyonu’nun hazırladığı “tüketici politikaları” Avrupa Konseyi tarafından kabul edilmiştir¹¹.

Avrupa Topluluğunda tüketicinin korunması için hazırlanan birinci tüketicuyu koruma programı 5 Aralık 1971 de komisyonda, Bakanlar Konseyinde ise, 1975 yılında kabul edilmiştir.

Birinci Tüketicuyu Koruma Programı (1975-1980)

Bu programın amacı, topluluk üyesi ülkelerdeki tüketicilerin korunmasının topluluk düzeyinde uygulamaya konulması, konu ile ilgili yasaların uyumlu hale getirilmesiyle topluluk tüketicinin günlük hayatında, yaptığı faaliyetlerde tüketici haklarına yönelik olarak karşılaşılabilecekleri problemlere yönelik, tüketicinin korunabilmesi konusunda, pratik uygulamaların geliştirilmesi ve bunların muhataplarınca benimsemesini sağlamaktır.

Bu program Avrupa Tüketici Hakları Beyannamesi niteliğinde bir belgedir. Bu belgede 5 temel hak belirlenmiştir, Sağlık ve Güvenliğin korunması hakkı, Ekonomik çıkarların korunması hakkı, zararın tazmin edilmesi hakkı, Bilgilendirme ve eğitime hakkı, Sesini duyurma hakkı (temsil edilme hakkı).

¹¹Dönmez Zeynep, Avrupa Birliği’nde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri Ve Tüketicinin Korunması Modelleri, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, Y 2016, C 22, S 3, s.953-968, ; Dursun, agt, s.30 vd.

İkinci Tüketiciyi Koruma Programı (1981-1986)

Bu koruma programı birinci programın devamı niteliğindedir. Özellikle tüketicinin korunması açısından birinci programda belirlenen hedefler doğrultusunda daha ayrıntılı çalışmaların yapılması öngörülmüştür.

İkinci programda daha önce belirtilen 5 temel tüketici hakkına üç yeni hak daha eklenmiştir. Bunlar, Temel gereksinimlerin giderilmesi hakkı, güvenlik ve güven duyma hakkı, mal ve hizmetlerin özgürce seçilmesi hakkı, nitekim sayılan bu üç hakla birlikte toplam sekiz tüketici hakkı, Birleşmiş Milletler tarafından 1985 yılında kabul edilmiş olan, “tüketici hakları evrensel beyannamesi” ne kaynak oluşturmuştur¹².

Üçüncü Tüketiciyi koruma Programı (1987-1992)

1987 yılında Avrupa Tek Senedi yürürlüğe girmiştir. Bu senette Avrupa Komisyonu'nun yapacağı düzenlemelerde tüketicinin korunması amacı özellikle vurgulanmıştır. Bununla birlikte üye devletlerin de tüketicinin çıkarlarının korunmasını gözeterek düzenleme yapmaları öngörülmüştür¹³.

Bu programın da üç temel amacı bulunmaktadır, özellikle tüketicilerin sağlık ve güvenliğinin daha ileri düzeyde korunması, topluluk pazarından sağlanacak yararların artırılabilmesinde ortaya çıkacak fırsatların çoğaltılması, topluluğun diğer politikalarında tüketici haklarına daha fazla yer verilmesi olarak belirlenmiştir¹⁴.

1990- 1992 yıllarını kapsayan üç yıllık “Tüketici Hukuku Hareket Planı“ Avrupa Komisyonu tarafından açıklanmış, Planda özellikle, tüketicinin daha iyi

¹² Zevkliler Aydın, Tüketicinin Korunması Hukuku, Seçkin Yayınları, 3.bası, Ankara - 2004, s. 41; Dönmez, agt, s. 955; ; Karagöz Ö. Yavuz, Avrupa Birliği Ve Türkiye’de Tüketici Hakları Mevzuatının Karşılaştırmalı Analizi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, s. 38 vd.

¹³ Dönmez, agt, s.955

¹⁴Dursun, agt, s. 30 vd.;Avrupa Toplumunda Tüketiciyi Koruma, s. 41

bilgilendirilmesi, ürün güvenliği ve tüketici kredileri ile paket tur sözleşmelerinde korunması gerektiği ifade edilmiştir¹⁵.

1992 yılında imzalanan Maastricht Anlaşmasıyla birlikte tüketicinin korunması ilk kez özel olarak Avrupa Topluluğu Sözleşmelerine girmiştir (m. 129). Bu hüküm Topluluğun yapacağı düzenlemelerde tüketicinin korunması amacının gözetilmesi ve tüketicinin korunması alanında özel bir hareket yetkisi de tanıyordu¹⁶.

1997 yılında imzalanıp 1999 yılında yürürlüğe giren Amsterdam Anlaşması ile özel olarak tüketici hakları düzenlendi ve kurumsal anlamda Topluluğun yetkileri genişletildi.

Avrupa Komisyonu 12 Ocak 2000 de yasal bir reform programı belirleyen ve bir Avrupa Gıda Kuruluşunun kurulmasını öngören “Gıda maddeleri Emniyetine İlişkin Beyaz Kitabı” kabul etmiştir¹⁷.

Avrupa Birliği son olarak 2002-2006 yıllarını kapsamak üzere beş yıllık tüketiciyi korumaya yönelik bir program daha hazırlanmış, kısa ve orta vadeli hedefler belirlenmiştir. Bu kapsamda, 2002-2006 yıllarını kapsayan Komisyon “Tüketici Politikası Stratejisi’nin, üç hedef ortaya koyduğu belirtilmektedir: Tüketicinin korunmasında yüksek ortak düzey, tüketicinin korunması kurallarının etkili biçimde uygulanması, AB politikalarına tüketici örgütlerinin katılımı”.

¹⁵ Dönmez, agt, s.956

¹⁶ Dönmez, agt, s.956

¹⁷ Avrupa Birliği Tüketici Politikası, Avrupa Birliği Avrupa Komisyonu Türkiye Temsilciliği, 2002 s. 12; Avrupa birliği gıda güvenliği ve mevzuatı ile Türkiye deki gıda güvenliği ve mevzuatının karşılaştırılmasına ilişkin çalışma ile ilgilibkz.; Halaç Eyüp, Gıda Kalitesi Ve Gıda Mevzuatı İle İlgili Temel Kavramlar Işığında Türk Ve AB Gıda Mevzuatının Karşılaştırılması, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi C 4, Y 2002, s. 107-131 <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1123280>

Aynı konuda, 2007-2013 yıllarını içeren Komisyon “Tüketici Politikası Stratejisi’ndeki hedefler de şu şekilde dile getirilmektedir: AB tüketicilerini güçlendirmek, fiyat seçme, kalite, çeşitlilik, mali güç ve güvenlik anlamında tüketicilerin refahını arttırmak, tüketicileri bireysel olarak başa çıkamayacakları ciddi risklere ve tehditlere karşı etkili şekilde korumak”¹⁸, biçiminde düzenlemeler söz konusudur.

2009 da yürürlüğe giren Lizbon Anlaşması ile birlikte Avrupa Birliği’nin yetkileri tekrar düzenlendi, tüketicinin korunması alanında üye devletlerin ve Birliğin paylaşılmış yetkiye sahip olduğu vurgulandı (m.4/2). Avrupa Birliği’nin İşleyişi Hakkında Sözleşme de yer alan temel tüketici hakları olarak; tüketicinin sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunması ve tüketicinin bilgi alma hakkının, eğitiminin ve tüketici örgütlerinin kurulmasının desteklenmesi, şeklinde düzenlemeler yapılmıştır (m.169)¹⁹.

II-TÜRKİYEDE TÜKETİCİ HAKLARININ GELİŞİMİ

A-GENEL OLARAK

Uluslararası alanda bugünkü anlamda, tüketici hareketlerinin etkili olarak ortaya çıkma tarihi 18.yüzyılın ikinci yarısından sonradır.

Tüketici haklarının en güvenilir ve etkin korunması, bu hakkın ülke anayasalarında hak olarak belirtilmesi ve düzenlenmesi ile olmaktadır. Türkiye

¹⁸DENİZ Bahar Yeşim, Avrupa Birliği Tüketici Hukuku İle Türk Tüketici Hukukunun Bazı Yönlerinin Karşılaştırmalı Değerlendirilmesi, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, Y 4 (2013,), S 12, s.239 – 254, <https://search.trdizin.gov.tr/tr/yayin/detay/147469>; Zevkliler, age, s.41

¹⁹ Madde 169 ,1. Birlik, tüketicilerin çıkarlarını desteklemek ve yüksek düzeyde korunmalarını temin etmek için, sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunmasına ve bilgilendirilme ve eğitim hakları ile çıkarlarını korumak amacıyla örgütlenme haklarının desteklenmesine katkıda bulunur; Dönmez, agt, s.957; Deniz, agm, s.243

Cumhuriyeti Anayasasında, devletin vatandaşını korumaya yönelik bir görevi olarak, yani devlete tüketicileri korumaya, onları aydınlatmaya yönelik tedbirlerin alınmasına ilişkin olarak bir görev yüklemiştir (m.172).

Türkiye de bu günkü anlamda tüketici haklarını korumaya yönelik çalışmalar 1990'lardan itibaren başlamıştır. 1990'dan önce de tüketiciyi korumaya yönelik, tüketiciyi koruma başlığı altında olmayıp, dağınık halde tüketiciyi koruyan, birçok kanun bulunmaktaydı, 132 sayılı TSE kanunu, 556 sayılı Markalar Kanunu, 3003 sayılı Gıdaların Denetimine ilişkin kanun, 1380 sayılı Su Ürünleri Kanunu vs.

Ancak ülkemizde tüketiciyi korumaya yönelik en önemli gelişme 4077 sayılı, 23.02.1995 tarihli tüketicinin korunması hakkındaki kanun ile olmuştur. Bu konun, tüketiciyi korumaya yönelik birçok yenilikler getirmiş, kurumlar oluşturmuş ve öncesi dağınık halede bulunan tüketiciyi korumaya yönelik hükümler bir kanun ile bir arada düzenlenmiştir. Ancak hızla gelişen teknoloji, iletişim araçları ve bunların bileşimleri dolayısıyla, bu kanun zamanın ihtiyaçlarını karşılayamaz hale geldiğinde, 14.03.2003 tarihinde 4822 sayılı kanun ile değişiklikler yapılmıştır. Nitekim Türkiye Cumhuriyetinin Avrupa Birliği adaylığının kesinleşmesi üzerine birliğe uyum için gerçekleştirilen mevzuatın Birlik Hukukuna uyumunu gerçekleştirmek üzere, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda değişiklik yapılarak, 6502 sayılı ve 7.11.2013 tarihli Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun çıkarılmıştır.

Makalede tüketicinin korunması bağlamında geline aşamayı görebilmek açısından, öncelikle tüketicinin korunmasına ilişkin yasanın çıkarılmasından önceki durumu ve daha sonra günün ihtiyaçlarına göre, kademe kademe geliştirilerek çıkarılan kanunlarımızı ve getirilen düzenlemeler ortaya konulacaktır.

1-TÜKETİCİNİN KORUNMASINA İLİŞKİN KANUN ÇIKARILMADAN ÖNCEKİ DÖNEM

Henüz Tüketicinin korunması hakkında kanun çıkarılmadan önceki dönemde tüketiciyi korumaya yönelik maddeler içeren kanunlarımız vardı. Ama bunlar dağınık bir halde, kanunlarda birer-ikişer madde olarak düzenlenmişti. Tüketici ve uyuşmazlıklarına ilişkin olarak, yetki ve sorumluluk alanları yeterince belirlenmemiştir, tüketici, üretici, tüketici işlemi vs. gibi kavramlar bu kanun metinlerinde tanımlanmamıştır.

Cumhuriyetin kuruluş yıllarına gittiğimizde tüketiciyi koruma çalışmaları uluslararası mevzuatta, yeni bir olgu olması dolayısıyla, tüketici hareketlerini geliştirme ve korumaya yönelik bir ortam olmamasından dolayı, tüketici haklarından da söz etmek mümkün olmamaktaydı. Nitekim yoğun olarak, bugünkü anlamda tüketici kavramı ve hakları, ürünlerin seri ve toplu olarak üretilmeye başlandığı, fabrikaların kurulduğu, ikinci dünya savaşından sonraki döneme denk gelmektedir.

İşte Cumhuriyetin kurulduğu dönemlerde gerek ulusal gerekse uluslararası zeminlerde tüketici bilinci henüz yeni yeni gelişme aşamasında olduğundan ve tam anlamıyla oluşmadığından dolayı, bu günkü anlamda tüketici haklarından da bahsetmek mümkün olmamaktaydı. Bun anlamda, gerek 1921-24 anayasalarında, gerekse 1960 anayasasında tüketiciyi korumaya yönelik hükümler düzenlenmemiştir.

1982 Anayasasında ise, tüketici kavramı ve tüketicinin korunmasına ilişkin, gerek ulusal gerekse de uluslararası alandaki mevzuat çalışmaları, Anayasa çalışmalarını da etkilemiş nitekim zamanın şartlarına uyum anlamında iki madde de düzenleme yapılmıştır. Öncelikle Anayasa devlete, tüketicileri korumak ve onları aydınlatmaya, bilgilendirmeye yönelik tedbirlerin alınması,

yükümlülüğü getirilmiştir (m.172)²⁰. İkinci olarak ta, devlete üretimin artırılması ve tüketicinin korunması amacıyla kooperatifçiliğin geliştirilmesi için gerekli tedbirleri alması gerektiği ifade edilmiştir (m.171)²¹.

Yine BK' nın bazı hükümleri, tüketicinin korunmasına ilişkin ilk kanun olan 4077 sayılı kanun çıkarılmadan önce, tüketiciyi korumak için yoğun bir biçimde kullanılmaktaydı.

Borçlar Kanununun da düzenlenen gabine ilişkin düzenlemeler tüketiciyi korumak amacıyla kullanılmıştır. Yani, bir sözleşmede ivazlar arasında açık bir oransızlık varsa ve oransızlık kişinin zor durumda kalmasından, düşüncesizliğinden veya deneyimsizliğinden yararlanılarak eğer yapılmış ise, zarar gören taraf bir yıl içinde sözleşmeyle bağlı olmadığını ileri sürerek edimin geri verilmesini veya sözleşmeyle bağlı kalarak edimler arasındaki oransızlığın giderilmesini isteyebilir (m.28).

Yine Borçlar Kanununun da düzenlenen, bir sözleşme yapıldığında kişinin iradesinin sağlam ve hukuka uygun olarak ifade edilmesi gerekir, iradeyi bozan hallerin varlığı halinde, yani hata hile ve korkutmanın bulunması durumunda, sözleşmenin feshedileceği düzenlenmiştir (m.30-39). İşte bu durumlarda tüketiciyi korumaya yönelik hükümler olarak, tüketici uyuşmazlıklarında uygulanmıştır.

Ayrıca Borçlar Kanununda özellikle, ayıptan doğan sorumluluk olarak ifade edilen, ayıplı mal ifası ve ayıplı hizmet ifası, özellikle ayıplı mal satılması durumunda, zarar gören alıcıya, malın yenisi ile değiştirilmesi, ayıbın ücretsiz

²⁰Madde 172 – Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.

²¹Madde 171 – Devlet, milli ekonominin yararlarını dikkate alarak, öncelikle üretimin artırılmasını ve tüketicinin korunmasını amaçlayan kooperatifçiliğin gelişmesini sağlayacak tedbirleri alır.

olarak giderilmesi, ayıp oranında ücretten indirim yapılması gibi hükümler (m. 219-230), daha sonra tüketicinin korunmasına yönelik yasanın hazırlanmasında, tüketicisiye tanınan seçimlik hakları²²ve tüketicisiye korumaya yönelik mevzuat çalışmalarının temelini oluşturmuştur.

2-4077 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDAKİ KANUN İLE TÜKETİCİNİN KORUNMASI (Yürürlük Tarihi 08.03.1995)

1982 anayasasının tüketicinin korunması için devlete yüklemiş olduğu görevin yerine getirilmesi amacıyla, 23.02.1995 Tarihli 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun birçok tüketici uyuşmazlıklarını ve problemlerini çözmek için kanunlaştırılmış ve yürürlüğe girmiştir.

8 Mart 1995 tarihinde resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe giren, 4077 sayılı “Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun” tüketicinin korunması açısından, büyük bir öneme sahiptir. Bu kanunla, Türkiye de tüketiciler doğrudan kanun korunması altına alınmıştır.

Kanunun önemli bir özelliği, sadece tüketicileri ilgilendiren, özel bir kanun niteliğinde olması ve kişilerin birçok ekonomik çıkarlarını ilgilendiren konuların büyük bir kısmının, bütün olarak bir arada düzenlenmeye çalışılmış olmasıdır²³.

²². Alıcının seçimlik hakları a. Genel olarak MADDE 227- Satıcının satılanın ayıplarından sorumlu olduğu hâllerde alıcı, aşağıdaki seçimlik haklardan birini kullanabilir: 1. Satılanı geri vermeye hazır olduğunu bildirek sözleşmeden dönme. 2. Satılanı alıkoyup ayıp oranında satış bedelinde indirim isteme. 3. Aşırı bir masrafi gerektirmediği takdirde, bütün masrafları satıcıya ait olmak üzere satılanın ücretsiz onarılmasını isteme. 4. İmkân varsa, satılanın ayıpsız bir benzeri ile değiştirilmesini isteme.

²³Tüketici ile ilgili bütün düzenlemelerin,birçok kanunu ilgilendiren konuların, tek bir kanunda düzenlenmesinin kanun yapma tekniği ve AB mevzuatı ile uyumdaki sıkıntıları belirten değerlendirme için Bkz,Öcal Şebnem Akipek-YıldırımAbdulkerim (Editörler), Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk, Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı Yayınları, Ankara-2021, s. 6 vd.

Kanunun amacı, tüketicinin sağlık ve güvenliğini, ekonomik çıkarlarını korumak, aydınlatıcı eğitici faaliyetlerde bulunmak, uğramış olduğu zararlarının giderilmesi için gerekli önlemleri almak ve tüketicilere bu konuda yardımcı olmak üzere, sivil topluluklar oluşturmak için yardımcı olmak, biçiminde ifade edilmiştir (m.1).

Taraflardan birinin tüketici olduğu her türlü tüketici işlemlerine bu kanunun hükümlerinin uygulanacağı düzenlenmiştir (m.2).

Kanunun bir diğer özelliği, tüketici kavramının tanımı yapmış olmasıdır. Tüketici, Bir mal veya hizmeti ticari veya mesleki olmayan amaçlarla edinen, kullanan veya yararlanan gerçek ya da tüzel kişidir (m.3/e).

Yine tüketicinin korunmasına ilişkin işlemlerin esasını oluşturan tüketici işlemi, kavrananında tanımı yapılmıştır; “Mal veya hizmet piyasalarında tüketici ile satıcı sağlayıcı arasında yapılan her türlü hukuki işlem olarak” ifade edilmiştir (m.3/h).

Ayrıca kanunun ikinci kısmında tüketicinin korunması, ayıplı mallar ve hizmetlerle ilgili olarak bilgilendirilmesine ilişkin olarak düzenlemeler de yer almaktadır.

Ayıplı mal, tüketicinin ondan beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar, ayıplı mal olarak kabul edilmektedir (m.4/1). Ancak eğer ayıp önceden biliniyorsa, ayıplı olarak bilinen bir malın alınmasında ayıba ilişkin hükümlerin uygulanamayacağı ifade edilmektedir (4/5).

Kanun, özellikle taraflarca müzakere edilmeden sözleşmelere tek taraflı olarak konulan tüketici aleyhine olan ifadeleri haksız şart olarak kabul etmiş ve bu şartların tüketici açısından bağlayıcı olarak kabul edilemeyeceğini düzenlemiştir (m. 6).

Tüketicinin korunması amacıyla, tüketici ile satıcı, üretici, hizmet sunan kimseler arasında yapılan ve tüketici açısından problem oluşturabilecek bazı sözleşmeleri kanun özellikle düzenleyerek tüketiciye artı güvenceler getirmiştir. Bunlar; satış sözleşmesinin bir çeşidi olan, taksitli satışlar, tüketicilerin özellikle birçok problem yaşadıkları devre tatiller, turizm de çok kullanılan paket turlar, kampanyalı satışlar, son zamanlarda gelişen kapıdan satışlar, özellikle çağımızın dijital çağ olarak kabul edilmesinden kaynaklanan, mesafeli sözleşmeler, tüketici kredileri, gerek irademizle gerekse de çoğu zaman irade dışı edinmek zorunda kaldığımız kredi kartları, konut finansman sözleşmeleri, abonelik sözleşmeleri, gibi birçok sözleşme tüketicinin çıkarları düşünülerek düzenlenmiştir (m. 6-11).

Bu kanun ile getirilen önemli bir tüketiciyi korumaya yönelik hükümde, satılan malın güvenli kullanımını ifade eden, garanti belgesi düzenleme zorunluluğudur. Bu garanti belgeleri iki yıldan az sürede düzenlemez (m. 13). Yine üretilen veya ithal edilen ürünlerin nasıl kullanılacağına ve malı tanıtıcı bir yazılı belgenin verilmesi gerekir (m. 14). Ayrıca, imalatçı ve ithalatçı firma, malın kullanım ömrü boyunca yeterli teknik destek ve yedek parça stoku bulundurma zorunluluğu söz konusudur (m.15).

Kanundaki düzenlemelerden biride, ticari reklam ve ilanlara belirli standartlar getirilmiş (m. 16) ve denetlemek amacıyla reklam kurulu kurulmuştur (m.17)

Ayrıca, zararlı ve tehlikeli mal ve hizmetlerin varlığı halinde, bu durumla ilgili açıklayıcı bilgi ve uyarılar, açıkça görülecek ve okunacak şekilde mal üzerine konulması ve yazılması gerektiğini düzenlemiştir (m. 18).

Kanunun üçüncü kısmında ise, tüketiciyi korumak amacıyla ilk defa kanun tarafından kurulacağı ifade edilen kuruluşlar düzenlenmiştir. Bu kuruluşlar, tüketici konseyi ve tüketici sorunları hakem heyetidir.

Tüketici Konseyi, Tüketicinin sorunlarının, ihtiyaçlarının ve çıkarlarının korunmasına yönelik olarak tedbirleri araştırmak, bu bağlamda uluslararası kabul gören tüketici haklarıyla, bu Kanunun uygulanmasına yönelik tedbirlere dair görüşleri, gerekli mercilere iletmek amacıyla, Bakanlığın koordinatörlüğünde kurulan bir kuruluştur (m. 21).

Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ise, Tüketicilerin korunması Hakkındaki Kanunun uygulamasından çıkan problemleri çözmek üzere genel yargı hiyerarşisinin dışında, Bakanlık tarafından il ve ilçelerde kurulan hakem heyetleridir (m.22).

Kanunun dördüncü kısmında, tüketicilere ilişkin her türlü uyuşmazlıkların çözümü için özel tüketici mahkemelerinin kurulması öngörülmüştür (m.24).

Bu kanunla getirilen önemli bir koruma yöntemi de, satışa sunulan bir seri malın ayıplı olması durumunda, tüketiciler, bakanlık ve tüketici örgütleri, ayıplı malın üretiminin ve satışının durdurulması ve toplatılması için dava açabilme imkânı getirilmiştir (m. 24).

Burada özellikle şunu da belirtmemiz gerekir, 4077 sayılı kanunda zamanın şartlarına göre birçok küçük çaplı değişikliklerde yapılmıştır, önce Promosyon düzenlemesi ile gündeme gelen, 4226 sayılı Kanun ile değiştirilmiş.

Yine, ufak çapta değişiklik yapan 5179 ve 5217 sayılı Kanunlarla değiştirilmiştir. Esas büyük çaptaki değişiklik ise, 4822 sayılı kanun ile yapılmıştır, bu değişiklikleri aşağıda açıklamaya gayret edeceğiz²⁴.

3-4822 SAYILI KANUNLA YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER (Yürürlük Tarihi 14 Mart 2003)

08.03.1995 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 06.03.2003 tarihinde kabul edilen 4822 sayılı kanun ile değiştirilmiş ve yeni hükümler getirilmiştir.

Genel anlamda yapılan değişiklikler şöyledir²⁵;

Öncelikle 4077 tarihli kanunda, bu kanunun çıkarılış amacının belirlendiği madde de, kullanılan “ekonominin gereklerine” ibaresi çıkarılmıştır (m.1).

Kanunun kapsamı belirlenirken, Eski Kanun tüketici-üretici arasında ki işlemi, hukuki işlem olarak ifade ediyordu, yeni düzenleme ile “tüketici işlemi” olarak değiştirilmiştir (m.2).

Kanunda geçen kavramların tanımlandığı maddeye birçok yeni kavramın tanımı yapılmış ve kimi kavramlarda yeniden tanımlanmıştır. Özellikle eski metinde “mal” kavramının tanımı “ticaret konusu taşınır eşya” şeklinde yapılmışken, yeni düzenleme ile “alış-verişe konu olan taşınır eşyayı, konut ve tatil amaçlı taşınmaz malları ve elektronik ortamda kullanılmak üzere hazırlanan yazılım, ses, görüntü ve benzeri gayri maddi mallar” biçiminde değiştirilmiştir (m. 3/c).

²⁴ Bu konuda daha geniş değerlendirmeler için bkz., Aydoğdu, agm, s.3 vd.

²⁵ 4822 sayılı kanunun getirmiş olduğu değişiklikleri bir bütün olarak değerlendiren çalışma için bkz., Kadioğlu Kamil, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S 55, Y 2004, s.295-316, Ceylan Ebru, 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun Getirdiği Yenilikler, C 3, S 2,s. 267-295,

Hizmetin tanımı “Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan bedeni ve/veya fikri faaliyetleri” şeklinde tanımlanmışken, yeni metinde, “Bir ücret veya menfaat karşılığında yapılan mal sağlama dışındaki her türlü faaliyetleri” (3/d) biçiminde değiştirilmiştir.

4822 ile tanımı yapılan yeni kavramlardan biride sağlayıcı kavramıdır. Buna göre, tüketiciye hizmet sunan gerçek veya tüzel kişiler "sağlayıcı" olarak kabul edilmektedir. Dolayısıyla sağlayıcı bu anlamda, sadece "hizmet sunan" (hizmet taahhüt eden) kimse olarak düzenlenmiştir (m.3/g).

Tüketicinin tanımı 4077 sayılı Kanun’da, mal veya hizmeti "özel amaçlarla satın" alan nihai olarak kullanan veya tüketen kimse olarak tanımlanırken (m. 3/f), 4822 sayılı Kanun’da ise, “ticari veya mesleki olmayan amaçlarla” (m.3/e) edinen, kullanan veya yararlanan kimse olarak ifade edilmiştir.

Kanun İmalatçı-Üretici, kavramının tanımına ek yapmıştır, eski kanun da, mal veya hizmetleri yahut bu mal veya hizmetlerin hammaddelerini yahut ara mallarını üretenler olarak tanımlanırken (m.3/h), yeni metinde bu şahıslara ilave olarak, "mal üzerine kendi ayırt edici işaretini, ticari markasını veya unvanını koyarak satışa sunanlar" da sayılmıştır (m.3/i).

Eski kanunda olmayıp 4822 de tanımı yapılan birçok kavramda söz konusudur, "kredi veren" (m.3/k), "reklam veren" de(m.3/1), "reklamcı" (m.3/m) ve "teknik düzenleme" (m.3/o) kavramları da tanımlanmıştır.

Kanun’un 4. maddesi başlığı (önceden ayıplı mal iken) ile birlikte değiştirilmiş ayıplı mal ve ayıplı hizmet ayrımı yapılmıştır ve ayıplı mal (m.4) ve ayıplı hizmet (m.4/a) ayrı maddelerde düzenlenmiştir.

Ayıplı mal satımında, malın ayıplı olduğunun ihbarına ilişkin 15 günlük süre, 30 güne çıkarılmıştır. Ayıplı mallardaki zaman aşımına ilişkin olarak da 2

yıllık zaman aşımı, süresi getirilmiştir. Ancak konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda 5 yıllık bir zamanaşımı süresi öngörülmüştür. Satılan ayıplı malın kusuru, eğer satıcı tarafından gizlenmiş veya satıcının ağır kusuru ile satılmış olması durumunda satıcı zamanaşımından yararlanamaz (m. 4).

Taksitle Satışı düzenleyen madde de, taksitli satış sözleşmelerinin yazılı olması zorunluluğu vurgulanmış ve sözleşmede bulunması gereken asgari koşullar sayılmıştır (m. 6/a).

Kampanyalı satışlar yeniden düzenlenmiş, kampanyalı satışların bakanlığın izni ile yapılacağı kampanya da belirtilen hususların yerine getirilmemesi durumunda, satıcı, sağlayıcı, bayi, acente, imalatçı, ithalatçı, kredi veren kimselerin, müteselsilen sorumlu olacakları özellikle belirtilmiştir. Maddenin yeni düzenlemesi ile tüketici ödemeye ilişkin edimlerini yerine getirmesi durumunda, malın teslimi veya hizmetin ifası, ödemenin bitiminden itibaren en geç bir ay içinde yapılma zorunluluğu getirilmiştir (m. 7).

Kapıdan satışlarda satıcının yükümlülüğü, başlığı ile birlikte değiştirilmiş “Kapıdan Satışlarda Satıcının ve Sağlayıcının Yükümlülüğü“ olarak yeniden düzenlenmiştir (m. 8) .

Kapıdan satış sözleşmelerinde, mal veya hizmetin nitelik niceliğine ilişkin açıklayıcı bilgilerin yanında, cayma bildiriminin yapılacağı açık adres en az on altı punto (daha önce on iki punto idi) ve koyu siyah harflerle yazılmış tüketicinin cayma hakkı olduğuna dair belgenin yer almak zorunda olduğu, tüketicinin sözleşmeyi imzalayarak kendi el yazısı ile tarihini yazacağı, bu şekilde düzenlenmiş sözleşmenin ve malın tüketiciye teslim edildiğinin ispatının satıcıya veya sağlayıcıya ait olduğu, aksi takdirde tüketicinin cayma hakkını kullanmak için yedi günlük süre ile bağlı olmadığı hükme bağlanmıştır.

Cayma bildirim süresinin başlaması için mal veya hizmetin alıcıya teslim edilmesi gerekir (m.9).

Ayrıca kapıdan satışlarda satıcının sorumluluğuna ilişkin maddenin başlığı, “kapıdan satışlarda satıcının ve sağlayıcının yükümlülüğü” olarak değiştirilmiş ve madde yeniden düzenlenmiştir (m.9).

Yeni düzenleme ile Kanuna Mesafeli Sözleşmeler eklenmiştir. Bu sözleşmelerin, yazılı, görsel, telefon ve elektronik ortamda veya diğer iletişim araçları kullanılarak ve tüketicilerle karşı kaşıya gelinmeksizin yapılan ve malın veya hizmetin tüketiciye anında veya sonradan teslimi veya ifası kararlaştırılan sözleşmeler, olarak tarif edilmiştir (m. 9a/1).

Tüketici Kredisi başlığını taşıyan madde de önemli değişiklikler yapılmıştır. Tüketicilerin nakit olarak aldıkları kredinin tüketici kredisi olduğu ifade edildikten sonra sözleşmede bulunması gereken şartlara; gecikme faizine ilişkin düzenlemeler eklenmiş, ayrıca yabancı para cinsinden kullanılan kredilerin durumuyla ilgili düzenleme yapılmıştır (m. 10).

Bu kanunla getirilen yeni bir diğer değişiklikte, kredi kartlarına ilişkin düzenlemedir. Bu düzenleme "Kredi Kartları" başlığını taşımaktadır. Bu hüküm kredi kartı ile mal veya hizmet alımı sonucu nakdi krediye dönüşen veya kredi kartı ile nakit çekim suretiyle kullanılan kredilere de, 10. Madde hükmünün uygulanacağı ifade edilmiştir (m.10/A).

4822 sayılı kanunda süreli yayınlara ilişkin olarak da değişiklikler yapılmıştır (m. 11), ayrıca maddeye, abonelik sözleşmesini düzenleyen, ayrı yeni bir madde eklenmiştir (m. 11/A)

Malın etiketlenmesiyle ilgili madde başlığı ile birlikte değiştirilerek, Fiyat Etiketleri başlığı ile yeniden düzenlenmiştir (m.12).

Ticari Reklamlar ve İlanlar başlığı ile düzenlenmiş bulunan madde de değişiklik yapılmış, ticari reklam ve ilanların, yasalara, genel ahlaka, doğruluk ve dürüstlük unsurlarına uygunluğun yanında, Reklam Kurulu'nca belirlenen ilkeler, kamu düzeni, kişilik hakları unsurlarına da uygun olması gerektiği, hususları eklenmiştir (m. 16)

Reklam Kuruluna ilişkin düzenlemede ise, kurulun üye sayısı çoğaltılmıştır (m. 17)

Kalite Denetimi ne ilişkin düzenleme, başlığı ile birlikte değiştirilerek, Mal ve Hizmet Denetimi başlığı ile yeniden yazılmıştır. Yeni düzenlemede, tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin standardına ve uyulması zorunlu teknik düzenlemeye uygun olma zorunluluğu getirilmiştir (m. 19).

Tüketici Konseyine ilişkin olarak, maddenin birinci ve ikinci fıkraları değiştirilerek yeniden düzenlenmiştir. Değişiklikte konseyin kuruluşu genişletilmiş konseye üye verecek kuruluşlar çoğaltılmıştır (m.21).

Tüketici Hakem heyetlerinin vermiş olduğu kararların hukuksal anlamda geçerliliği açısından, maddede önemli değişiklik yapılmıştır. Değeri beş yüz TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda (Bu gün için bu değer 66.000 TL dir) tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru zorunlu tutulmuş ve bu uyuşmazlıklarda heyetin vereceği kararların tarafları bağlayacağı, bu kararların icrai nitelikte olduğu, tarafların bu kararlara karşı tüketici mahkemesine itiraz edebilecekleri, itirazın icrayı durdurmayaacağı ancak hâkimin talep halinde icrayı durdurabileceği, itiraz üzerine tüketici mahkemelerinin vereceği kararın kesin olduğu ifade edilmiştir.

Ayrıca değeri beş yüz TL ve üstündeki uyuşmazlıklarda hakem heyetlerinin vereceği kararların, tüketici mahkemelerinde delil olarak ileri sürülebileceği düzenlenmiş, parasal sınırların belirlenme şekli ve zamanı,

tüketici sorunları hakem heyetleri başkan ve üyeleri ile raportörlere verilecek ücret ile ilgili değişiklikler yapılmıştır (m.22).

Tüketici mahkemelerini ilişkin düzenlemede; tüketicinin korunmasını daha etkin hale getirmek için tüketici örgütlerine de dava açma hakkı tanınmıştır (m. 23).

4- 6502 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDAKİ KANUN (Yürürlük Tarihi 28.05.2014)

Tüketicinin korunması açısından şüphesiz bu kanun birçok yeni hükümler getirmiş ve diğer kanunlara nazaran daha etkin bir koruma sağlamaya yönelik düzenlemeler yapmıştır. Tüketicilerin korunmasına ilişkin olarak kanun değişikliğinin önemli bazı nedenleri vardır.

Öncelikli olarak, tüketici hukukuyla direkt ilgili olan iki genel kanun, Borçlar Kanunu ve Ticaret Kanunu, birer yıl ara ile 2011 ve 2012 yıllarında değişti, değişen mevzuata uyum sağlamak amacıyla, değiştirilen genel kanunlar ile ilgili, özel kanun niteliğindeki tüketicinin korunması hakkındaki kanunda da değişiklik yapılması zorunlu olmuştur.

Yine, tüketicinin korunmasına ilişkin olarak, ilk düzenleme olan 1995 tarihli ve 2003 tarihli kanunlar ve uygulamada görülen eksikliklerin tespit edilerek, bu eksikliklerin giderilmesine yönelik, düzenlenmeler yapılmıştır.

Ayrıca, Türkiye Cumhuriyetinin hedeflerinden biri, Avrupa Birliğine üyeliktir. Avrupa Birliği uyum yasalarından biride, Tüketicinin korunması Hakkındaki Kanunda da değişiklik yapılmasını gerekli kılmaktaydı.

Kanun değişikliğinin belki de önemli nedenlerinden biride, zamanın değişmesi ve gelişimi ile birlikte özellikle satış sözleşmesiyle ilgili olarak ortaya çıkan yeni satış yöntemleri ve yeni satış türleridir.

Bütün bunlarla beraber kanunda belirtilen cezaların amacına hizmetten uzak olması da yeni kanun düzenlemelerine sebep olmuştur, denilebilir²⁶.

6502 Sayılı kanunda getirilen yenilikler şunlardır;

Dikkat çeken önemli değişiklik, tüketici işlemi kavramının kapsamının genişletilmesidir. Buna göre tüketici işlemi; “...eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere kurulan her türlü sözleşme ve hukuki işlemi “kapsayacağı biçiminde yeniden tanımlanmıştır (m.3/m). Bu sözleşmelerden kaynaklanan uyuşmazlıklar için, Tüketici hakem heyetine başvurulması mümkün kılınmıştır. Bu sayede tüketicinin yaptığı hukuksal sözleşmelerin kapsamı genişletilmiştir.

Özellikle bankacılık sözleşmelerinde ortaya çıkan problemlerin çözümü amacıyla, tüketicilerden alınan kredi kartı üyelik ücreti, hesap işletim ücreti vb. ücretlerde düzenlemeye gidilmiştir (m. 4/3).

6502 sayılı Kanunda cayma hakkının kapsamı oldukça genişletilmiştir. Buna göre taksitle satış sözleşmelerinde daha önceden var olmayan 7 günlük cayma hakkı tanınmıştır (m.18/1); tüketici kredisinde 14 günlük cayma hakkı tanınmıştır (m.24/1); uygulamada problemleri alanlardan olan, ön ödemeli konut satışı sözleşmelerinde (m.43/1), işyeri dışında yapılan sözleşmelerde (m.47/V), mesafeli sözleşmelerde (m.48/IV), finansal hizmetlere ilişkin mesafeli

²⁶6502 Sayılı kanunun getirmiş olduğu yeniliklerin genel anlamda değerlendirmesi için bkz., Aydoğdu Murat, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım Ve Bu Konudaki Önerilerimiz, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C 15, S 2, Y 2013, s.1-62, Tunç Süleyman, Türkiye’de Tüketici Haklarının Gelişimi Ve Hak Arama Yolu Olarak İnternet, Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi Y 2015, Cilt 1, Sayı 2, s. 78 vd.; Kanunun özellikle ilk 16 maddesinin değerlendirilmesi için bkz. Akçaal Mehmet, Uyumaz Alper, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Bazı Hükümlerine (M. 1-16) İlişkin Bir İnceleme, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C 4, S 2, Y 2013, <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/208299>

sözleşmelerde (49/V), devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmelerinde (m.50/VI) 14 günlük cayma hakkı getirilmiştir.

Yine abonelik sözleşmelerinde de (m. 52/IV) cayma hakkına benzer şekilde 14 günlük fesih hakkı tanınmıştır.

Bu düzenlemelerde görülen uygulama daha önceden var olmayan cayma hakkı bazı sözleşmelerde (taksitli satış, tüketici kredisi, ön ödemeli konut satışı, finansal hizmetlere ilişkin mesafeli sözleşmeler ile uzun süreli tatil hizmeti sözleşmelerinde) ilk defa düzenlenmiş, bazılarında süre uzatımına gidilmiştir. Örneğin devre tatillerdeki 10 günlük cayma hakkı süresi 14 güne (m. 50/6); kapıdan satışlar ve mesafeli satışlardaki 7 günlük cayma hakkı süreleri ise, 14 güne çıkarılarak (m.49/5) tüketicilerin daha iyi korunması sağlanmıştır.

Sipariş edilmeyen malların gönderilmesi ya da hizmetlerin sunulması durumunda, tüketiciye karşı herhangi bir hak ileri sürülemeyeceği hükme bağlanmıştır. Bu hâllerde, tüketicinin sessiz kalması ya da mal veya hizmeti kullanmış olması, sözleşmenin kurulmasına yönelik kabul beyanı olarak yorumlanamayacağı ifade edilmiştir. Tüketicinin malı geri göndermek veya muhafaza etmek gibi bir yükümlülüğü de yoktur (m.7/1).

Eski Kanunda düzenlenmiş olan 30 gün içinde ayıbın girişimciye bildirilmesi yükümlülüğü kaldırılmıştır (m. 10)

Yeni düzenlemeye göre, teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir (m.10/1).

Tüketicinin seçimlik haklarından olan, ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi haklarından birinin seçilmesi durumunda bu talebin satıcıya, üreticiye veya ithalatçıya bildirilmesinden itibaren, otuz iş günü, konut ve tatil amaçlı taşınmazlarda ise altmış iş günü içinde yerine getirilmesi zorunludur (m. 11/4)

Tüketici hak ihlallerinin yoğun yaşandığı alanlardan olan, bankacılık sözleşmelerinde tüketicileri koruyucu yeni düzenlemeler getirilmiştir;

Kredi sözleşmeleri imzalanmadan önce, kredi verenin, tüketiciye, teklif ettikleri kredi sözleşmesinin şartlarını içeren sözleşme öncesi bilgi formunu, sözleşmenin kurulmasından makul bir süre önce verme zorunluluğu getirilmiştir (m.23).

Tüketicinin korunması amacıyla bankacılık sözleşmelerinde, cayma hakkının kullanımı ile ilgili olarak, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin kredi sözleşmesinden cayma hakkına sahip olacağı düzenlenmiştir (m.24/1).

Ön ödemeli konut kampanyalarıyla ilgili yoğun tedbirler öngörülmektedir; bunlardan birisi, sözleşmenin kurulmasından en az bir gün önce tüketicilere, Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilmesi zorunlu kılınmıştır (m.40/II). Yine, Ön ödemeli konut satışlarında 14 günlük sebepsiz cayma hakkı getirilmiştir (m.43). Ayrıca, Konut veya tatil amaçlı taşınmazların tüketiciye teslim tarihine kadar tüketiciye sözleşmeden dönme hakkı getirilmiştir (m.45).

Eski kanunda, kapıdan satış, olarak ifade edilen, bu konuda, iş yeri dışında yapılan satışlar, olarak adlandırılan satışlar ile ilgili, alınması gereken yeni önlemler getirilmiştir; Öncelikle, iş yeri dışında yapılan satışların kapsamı genişletilmiştir (m.47/1-a-b-c). Yine iş yeri dışında yapılan satışlarda ki cayma hakkı süresi 14 gün olarak uzatılmıştır (m.47/5). Bununla birlikte iş yeri dışında yapılacak sözleşmelerde, sözleşmenin tarihinin tüketicinin kendi el yazısı ile atılması gerektiği ve sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi gerektiği ifade edilmiştir (m.47/4)

Mesafeli sözleşmeler ile ilgili olarak, mesafeli sözleşmelerde mal ve hizmetlerin teslim edilmesi 30 günü aşmaması gerekmektedir (m.48/3). Diğer sözleşmelerde de olduğu gibi mesafeli sözleşmelerde de cayma süresi 14 gün olarak uzatılmıştır (m.48/4).

Mesafeli sözleşmelerle bağlantılı olarak, finansal hizmetlerden kaynaklanan mağduriyetlerin önlenmesi için yeni önlemler düzenlenmiştir (m.49).

Bu kanunun yine önemli düzenlemelerinden biride devre tatil uygulamalarına getirilen düzenlemelerdir. Öncelikle şunu belirtmek gerekir, bu düzenleme ile bazı temel konular, kanun maddesine eklenmiş ve yaptırımlar ağırlaştırılmıştır. Devre tatil kavramı kanunda, “bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama imkânı veren sözleşmelerdir” biçiminde değiştirilmiştir(m.50/3). Yine uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri, “bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketiciye, belirlenen süre zarfında konaklamaya veya konaklama ile birlikte seyahat ya da diğer hizmetlerin beraber sunulduğu durumlara ilişkin indirim yahut diğer menfaatlerden faydalanma hakkı verilen sözleşmeler” olarak tanımlanmıştır (m.50/3).

Son zamanlarda özellikle gerek iç turizm gerekse dış turizme yönelik, her şey dâhil fiyatla satılan, 24 saatten uzun süreleri, kapsayan veya gecelik konaklamayı içeren, ulaştırma, konaklama veya turizm hizmetlerini içeren sözleşmeler paket tur sözleşmeleri olarak, bu kanunda düzenlenmiştir. Paket turlardaki ayıplı hizmet dolayısıyla ortaya çıkan sorumluluk, paket tur düzenleyicileri ve aracı olarak hizmet verenlere yüklenmektedir (m.51).

Paket tur sözleşmeleri ile getirilen yenilikler, Paket tur sözleşmesi yapılmadan önce ön bilgilendirme yükümlülüğü getirilmiştir (m.51/10). Yine

tüketicilere paket tur sözleşmesinden dönme hakkı getirilmiştir (m.51/6). Tüketicinin, sözleşmenin ifası sürecinde ortaya çıkan her türlü eksiklik nedeniyle bedelin indirilmesini talep etme hakkı vardır (m.51/7). Paket tur düzenleyicisi, sözleşmenin hiç veya gereği gibi ifa edilmemesi nedeniyle tüketicinin uğradığı her türlü zarardan sorumlu olacaktır (m.51/8).

Abonelik sözleşmeleri ile ilgili olarak da yapılan değişiklikte, abonelik sözleşmesinin kapsamı genişletilerek, tüketicinin, belirli bir mal veya hizmeti sürekli veya düzenli aralıklarla edinmesini sağlayan sözleşmelerin, her türlü abonelikleri kanun kapsamına dâhil etmiştir. Bu anlamda elektrik, su, doğalgaz, internet, telefon vb. tüm abonelikler abone sözleşmesi kapsamında değerlendirilecektir (m.52/1). “Tüketici, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan daha uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkına sahiptir” (m.52/4).

Bu kanun ile süreli yayın kuruluşlarınca düzenlenen promosyon uygulamalarına da düzenleme getirilmiş, promosyon olarak, süreli yayıncılık amaçlarına uygun kültürel mal veya hizmetler dışında başka bir mal veya hizmet verilemeyeceğini ifade etmiştir (m.53/1). Ayrıca, promosyon uygulaması süresince, süreli yayının satış fiyatı, ikinci ürün olarak verilmesi taahhüt edilen mal veya hizmetin yol açtığı maliyet artışı nedeniyle artırılamayacağı düzenlenmiştir (m.53/4).

Yeni düzenlemeye göre; indirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı, indirimden önceki fiyatı ve indirim oranı, tarife ve fiyat listeleri ile etiketlerinde gösterilmesi zorunluluğu getirilmektedir (m.54).

Tanıtma ve kullanma kılavuzuna ilişkin olarak ta yeni düzenlemeler getirilmiştir. Tüketicinin kullanımına sunulan malların tanıtım, kullanım,

kurulum, bakım ve basit onarımına ilişkin Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzuyla, gerektiğinde uluslararası sembol ve işaretleri kapsayan etiketle satışa sunulması zorunluluğu getirilmiştir (m.55/1).

Üretici ve ithalatçılar, tüketiciye yönelik üretilen veya ithal edilen mallar için içeriği yönetmelikle belirlenen bir garanti belgesi düzenlemek zorundadır ve garanti süresi en az iki yıldır (m.56/1).

Tüketici sorunları hakem heyetine ilişkin de yeni düzenlemeler getirilmiştir; Hakem heyetleri kararları tarafları bağlayacak, kararlar ilamlı icradaki usule göre infaz edilecektir. Bu kararlara karşı 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edilebilecektir (70/1-3). İtiraz üzerine verilen kararlar kesindir (m.70/5).

Yeni düzenlemelerle piramit satış, kanunda şöyle tanımlanmıştır; Katılımcılarına bir miktar para veya malvarlığı ortaya koymak karşılığında, sisteme aynı şartlar altında başka katılımcılar bulma koşuluyla bir para veya malvarlığı kazancı olanağı ümidi veren ve malvarlığı kazancının elde edilmesini tamamen veya kısmen diğer katılımcıların da koşullara uygun davranmasına bağlı kılan, gerçekçi olmayan veya gerçekleşmesi çok güç olan kazanç beklentisi sistemidir.

Piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaktır. Bakanlık, piramit satış sistemleri ile ilgili gerekli incelemeleri yapmaya ve varsa elektronik sistemin ülkemizde durdurulması dâhil ilgili kamu kurum veya kuruluşlarıyla iş birliği içinde gerekli önlemleri almaya yetkilidir (m.80).

Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, Bakanlık ve tüketici örgütleri tarafından açılan davalar harçtan muaf kılınmıştır. Tüketici örgütlerinin açtıkları

davalarda bilirkişi ücreti ve vekâlet ücretinin Bakanlıkça karşılanması kabul edilmiştir (m.73/2-3)

SONUÇ

Türkiye deki tüketicinin korunmasına ilişkin düzenlemeler, Uluslararası mevzuatlara paralel olarak çok uzun olmayan bir zaman farkıyla, Türkiye’ de uygulama alanı bulmuştur. Bu durum uluslararası hukuk mevzuatıyla paralel hareket ettiğimizin bir göstergesi olarak ifade edilir ve bu açıdan olumlu bir kazanımdır.

Ancak bütün bunlara rağmen, tüketicinin korunmasıyla ilgili olarak problem olmadığı anlamına gelmez. Özellikle Tüketici Mahkemelerinde açılan davaların, tüketici aleyhine sonuçlanması durumunda vekâlet ücretlerindeki düzenleme eksiklikleri, tüketicinin rahat bir biçimde dava açmasının önündeki engellerdendir. Yine kredi kartları ile ilgili, gerek kredi kartları aidatı, gerekse kredi kartı faizleriyle ilgili birçok problem çözüm beklemektedir. Ayrıca ayıplı mallarda üreticinin müteselsil sorumluluğuna ilişkin net ifadeler kullanılması gerekmektedir. Tüketici kredilerinde faiz yanında alınacak komisyon, masraf, gibi hususlarda somut bir sınır getirilmeyip, kurumların takdirine bırakılması olumsuz olmuştur.

Bununla birlikte denetimlerdeki eksiklikler, gıda laboratuvarlarının yetersizliği, Avrupa Birliği ile yaşanan problemler dolayısıyla kanunların ve uygulamaların uyumunun yavaşlaması, tüketiciler açısından olumsuz bir durum olduğu söylenebilir.

Ancak şu hususu çok rahat bir şekilde söyleyebiliriz, Türkiye de tüketici hakları 1990’lara göre çok iyi bir gelişme göstermiş olmasına rağmen, yukarıdaki hususlarında düzenlenmesi ile Türkiye’de tüketicinin korunması ile ilgili çok daha iyi noktalara ulaşmamız mümkündür.

KAYNAKÇA

GÜNDÜZ Ali Yılmaz, **KAYA** Mehmet, **AYDEMİR** Cahit, Ahilik Teşkilatında Ve Günümüzde Tüketicilerin Korunmasına Yönelik Çalışmalar Üzerine Bir Değerlendirme, Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C.14, S.2, s.37-54

ZEVLİLER Aydın, Tüketicinin Korunması Hukuku, Seçkin Yayınları, 3.bası, Ankara -2004,

Avrupa Birliği Tüketici Politikası, Avrupa Birliği Avrupa Komisyonu Türkiye Temsilciliği, 2002

DURSUN Bedri, Avrupa Birliği ve Türkiye’de Tüketiciyi Koruma Politikaları, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul-2001 s. 22 vd.

CEYLAN Ebru, 4822 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanunun Getirdiği Yenilikler, C 3, S 2, s. 267-295₂

GÜNAL AYDIN Ebrar, İngiltere Ve Türkiye’de Tüketici Örgütlerinin Tüketicinin Korunmasındaki Rolü, Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, C 33 S 2, Y 2023

HALAÇ Eyüp, Gıda Kalitesi Ve Gıda Mevzuatı İle İlgili Temel Kavramlar Işığında Türk Ve AB Gıda Mevzuatının Karşılaştırılması, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi C 4, Y 2002, s. 107-131

AYDOĞAN Filiz, Tüketim Kültürünün Gölgesinde Kentler, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, C 27, S 2, s.203-215,

DOĞAN Gül, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanuna Göre Satıcının Ayıba Karşı Tekeffülü, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk, Yüksek Lisans Tezi

LEBLEBİCİ KOÇER Leyla, Tüketici Hakları ve Kullanımı,

AKİPEK ÖCAL Şebnem, **YILDIRIM** Abdulkerim (Editörler), Tüketici Hukukunda Uzman Arabuluculuk, Adalet Bakanlığı Hukuk İşleri Genel Müdürlüğü Arabuluculuk Daire Başkanlığı Yayınları, Ankara-2021

KADIOĞLU Kamil, Türkiye Barolar Birliği Dergisi, S 55, Y 2004, s.295-316, **AKÇAAL** Mehmet, **UYUMAZ** Alper, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun Bazı Hükümlerine (M. 1-16) İlişkin Bir İnceleme, İstanbul Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C 4, S 2, Y 2013,

AYDOĞDU Murat, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım Ve Bu Konudaki Önerilerimiz, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi C 15, S 2, Y 2013, s.1-62,

CAN Mustafa, Yeni Tüketici Kanunu Ve ABD Hukukunda Tüketici Koruma (Consumer Protection) Düzenlemeleri, Mevzuat Dergisi, Y 6, S 71

TUNÇ Süleyman, Türkiye'de Tüketici Haklarının Gelişimi Ve Hak Arama Yolu Olarak İnternet, Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi Y 2015, Cilt 1, Sayı 2,

KARAGÖZ Ö. Yavuz, Avrupa Birliği Ve Türkiye'de Tüketici Hakları Mevzuatının Karşılaştırmalı Analizi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Tüketici Hukuku, Ankara Barosu Yayınları, Ankara-2000

Tüketici Hakları, Tüketici Hakları Derneği Yayınları No. 3, Ankara-1998, s.14; Tüketici Hukuku, Ankara Barosu Yayınları, Ankara-2000

BAŞKIRAN Ümit, Tüketicuyu Korumaya Yönelik Örgütler: TÜKODER (Tüketicuyu Koruma Derneği) Örneğinin İncelenmesi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s.44 vd.

DENİZ BAHAR Yeşim, Avrupa Birliği Tüketici Hukuku İle Türk Tüketici Hukukunun Bazı Yönlerinin Karşılaştırmalı Değerlendirilmesi, Türkiye Adalet Akademisi Dergisi, C 4, Y 2013, S 12, s.239 – 254,

DÖNMEZ Zeynep, Avrupa Birliği'nde Tüketici Hukuku Alanında Kanunlaştırma Hareketleri Ve Tüketicinin Korunması Modelleri, Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi, Y 2016, C 22, S 3, s.953-968,