

## 20. TÜKETİCİ KONSEYİ KARARLARI (26 Mayıs 2016)

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un 64'üncü maddesi ve 05 Temmuz 2014 tarihli ve 29051 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Tüketici Konseyi Yönetmeliği'nin 4'üncü maddesi hükmü uyarınca düzenlenmekte olan 20. Tüketici Konseyi 26 Mayıs 2016 tarihinde Ankara'da 73 delegenin katılımı ile toplanmıştır.

Tüketici Konseyinde oluşturulan "Güncel Tüketici Sorunları", "Tüketici Hakem Heyetlerinin Sorunları ve Çözüm Önerileri" ve "Tüketici Örgütlerinin Güçlendirilmesi ve Etkinliğinin Arttırılması" konulu çalıştaylar neticesinde hazırlanan "Çalıştay Sonuç Raporları" divana sunulmuştur.

Bu kapsamda;

### D) "GÜNCEL TÜKETİCİ SORUNLARI" KONULU ÇALIŞTAY'da,

- 1-) Sebze, meyve vb. tarım ürünlerinde zirai ilaçların bilinçsiz kullanımının ve doz aşımının engellenmesi, böylece insan, hayvan, bitki sağlığının ve ekolojik-doğal dengenin olumsuz yönde etkilenmesinin önüne geçilmesi,
- 2-) Doğru zirai mücadele ilacının seçilmesi, zirai ilaç karışımlarının formülasyonlarına uygun olacak şekilde etken madde ve dolgu maddesinin kullanılması suretiyle hazırlanması, böylece tarımsal ürünler üzerinde bilimsel otoriteler tarafından kabul edilmiş tolerans düzeylerinin üzerinde kimyasal kalıntıların birikmesinin önlenmesinin sağlanması,
- 3-) Zirai ilaç kullanımının mevzuata uygun olacak şekilde yapılmasına özen gösterilmesi ve tarımsal ilaçlamada belli bir bilgi düzeyine sahip olunması ve zirai mücadele yöntemlerinin bilinçli bir şekilde uygulanmasını teminen tarımsal üreticilerin, çiftçi ve köylülerin eğitilmesi ve bu yönde çalışmalar yapılması,
- 4-) Tarımsal üretimde, kimyasal mücadele yöntemlerinden ziyade biyolojik (doğal) zirai mücadele yöntemleri ile tarımsal üretim yapılması,
- 5-) Kimyasal zirai mücadele yöntemlerine yer verilmeyen, dolayısıyla ürün miktarını arttırıcı, daha kısa sürede olgunlaştırıcı hormon vb. her hangi bir kimyasal katkı maddesinin toprağa ya da bitkiye uygulanmadığı, ekolojik ve organik tarımın teşvik edilmesi, geliştirilmesi,
- 6-) Küçük aile çiftçiliğinin ve yerel tarım uygulamalarının desteklenmesi ve güçlendirilmesi,
- 7-) İthal tohum yerine yerli tohumlarımızın tercih edilmesi ve geliştirilmesinin sağlanması,
- 8-) Yerli üretim ve ithalattaki tarım ilaçlarının kontrol ve denetim sonuçlarının kamuoyuna duyurulmasının sağlanması,

- 9-) Yem ve pamuk başta olmak üzere GDO'lu ürün ithalatının yasaklanmasının gerektiği,
- 10-) Kümes hayvanları başta olmak üzere büyükbaş hayvanlara gelişi güzel verildiği saptanan antibiyotiklerin kullanımının kontrol altına alınması ve doğru kullanımının sağlanmasının gerektiği,
- 11-) Gıda fiyatlarının düşülmesi için ve tüketicilerin yeterli ve dengeli gıdalara erişimlerini sağlamak amacıyla üretici ve tüketici arasındaki zincirlerin kaldırılması konusunda gerekli düzenlemelerin yapılması,
- 12-) Üretim ile tüketim kooperatiflerin kurulmasının sağlanması,
- 13-) Et fiyatlarını düzenlemek üzere hayvan ithalatı yapılmaması, et ithalatının yapılmaması, yerli hayvancılığın geliştirilmesine önem verilmesinin gerektiği,
- 14-) Hazır ambalajlı olarak satışa sunulan gıda maddelerinin içeriklerini oluşturan maddelerin eksiksiz ve doğru olarak ürün üzerinde yer alması,
- 15-) Çocuklar için kola türü vb. gazlı içecek, şekerli ve sağlığa zararlı olabilecek muhtelif yiyecek ve içeceklerin kullanımının sınırlandırılması,
- 16-) Tuz ve şeker kullanım oranlarının düşürülmesinin sağlanması,
- 17-) Pet veya cam ambalajla satışa sunulan küçük, büyük, şişe veya damacana hazır suların ve şehir şebeke sularının çok ciddi bir şekilde düzenli olarak denetim ve analizlerinin yapılması, konuyla ilgili olarak elde edilen denetim ve analiz sonuçlarının kamuoyu ile paylaşılmasının sağlanması, ayrıca halk sağlığının korunması amacıyla bu konuda her türlü önlemin alınması,
- 18-) Suların pet şişe yerine cam şişelerde satışa sunulmasının sağlanması,
- 19-) Okul kantinlerinde satılan tüm hazır gıdaların yasaklanması,
- 20-) Yargıtay 3. Hukuk Dairesi'nin ilgili kararına göre kayıp-kaçak, dağıtım, sayaç okuma bedeli, perakende satış hizmeti bedeli ve iletim bedelinin elektrik abonelerinden tahsil edilmemesi ve daha önceden alınan söz konusu bedellerin ise 10 yıl geriye dönük olarak KDV'si ve avans faizi ile tüketicilere iade edilmesinin sağlanmasına yönelik yasal düzenleme yapılması,
- 21-) Piyasa Gözetimi Denetiminin uygulamaları sonucunda denetim sonuçlarının, toplatılan ürünlerin, güvensiz ürünlerin ve bunlara ilişkin bilgilerin kamuoyu ile paylaşılması, tüketici örgütlerine bu bilgilerin gönderilmesi, belli bir planlama yapılması ve yapısal sorunun bir an önce çözülmesi, bununla birlikte 2015-2017 strateji belgesinde yer alan önerilerin ivedilikle yerine getirilmesinin sağlanması,
- 22-) Baz İstasyonları ile ilgili açılan davalar sonucunda Danıştay Kararlarının uygulanmasının sağlanması,
- 23-) GSM Şirketleri tarafından baz istasyonların ayrı ayrı değil ortaklaşa kurulmasının sağlanması,

- 24-) Telefon ücretlerinin saniye bazlı olarak düzenlenmesi,
- 25-) Uluslararası ticarete güvensizliğin giderilmesi konusunda, Emniyet Genel Müdürlüğü Bilişim Hizmetleri, Bilgi Teknolojileri Kurumu BTK gibi ilgili kurumların eşgüdüm içerisinde çalışmalar yapmasının sağlanması,
- 26-) İndirimli satışlarla ilgili düzenlemeler yapılması, satışların kontrol altına alınması,
- 27-) 6502 Sayılı yasanın 4 üncü maddesinde yer alan bankaların alacağı ücret, komisyon ve masraflara ilişkin hükmün iptali konusunda bir düzenleme yapılması,
- 28-) Garanti süresi geçen ürünler için kullanım ömrü boyunca parçanın olmaması durumunda, azami tamir süresini geçmesi durumunda yaptırım getirilmesi,
- 29-) Çocuklara yönelik reklamlar ile çocukların reklamlarda oynatılmasının yasaklanması,
- 30-) Hazır gıdaların reklamlarının kısıtlanması konusunda reklam mevzuatının yeniden düzenlenmesi,
- 31-) İnternet ortamında ve cep telefonları (mesaj, ticari ileti vb.) ile tüketicilerin aldatılmasının ve dolandırılmasının önüne geçilmesi konusunda önlemler alınması,
- 32-) Elektronik ticaret yoluyla yapılan satışlarda tüketicilerin bilgi ve tecrübe eksiklikleri nedeniyle aldatılmasının ve dolayısıyla mağdur edilmesinin engellenmesi amacıyla önlemler alınması,
- 33-) Gümrük ve Ticaret Bakanlığı ve Kıbrıs da bulunan Ekonomi, Turizm Kültür ve Spor Bakanlığı arasında işbirliği çalışmalarının yapılması,
- 34-) Evlerde kullanılan tasarruflu ampul, floresan vb. aydınlatma araçlarının kullanım ömrü bittiğinde veya bozulduğunda çöpe atılmaması, söz konusu ürünlerin belli yerlerde bu amaçla oluşturulacak atık toplama alanlarında toplanmasının sağlanması, Belediyeler ve Çevre Şehircilik Bakanlığınca tüketicilerin bu konuda bilinçlendirilmesi yönünde spot yayın vb. eğitici çalışmalar yürütülmesi ve gerekli önlemlerin alınması,
- 35-) Doğalgaz sayaçları ve su sayaçları konusunda tüketici mağduriyetinin önlenmesi için sayaç dayatmasının önüne geçilmesi tüketicinin seçme hakkını kullanabilmesinin sağlanması,
- 36-) Abonelik devir işlemlerinde çok yüksek bedeller alındığı, eşlerden birinin vefatı durumunda, kiracıların devir işlemlerinde yüksek ücretlerin alındığı bu konuda düzenlemelerin yapılmasının gerektiği.
- 37-) Çok yüksek abonelik bedellerinin, güvence bedellerinin düşürülmesi ya da alınmaması konusunda düzenlemelerin yapılmasının gerektiği,
- 38-) Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgesi almadan ve TÜRİSAB'a üye olmadan seyahat acenteliği yapanların engellenmesi, özellikle internet satışlarında tüketicinin TÜRİSAB TATİL MELEĞİ isimli sayfada bu konularla ilgili olarak arama yapması, bundan sonra alışverişlerini gerçekleştirmesi, dolayısıyla tüketicilerin mağdur olmaması amacıyla tüketicinin bilinçlendirilmesi çalışmalarının yapılması,

39-) Hizmeti satın aldığı halde karşılığını alamayan tüketiciler kredi kartı ile yapmış olduğu bu alışverişte 4077 sayılı yasada bulunan ancak 6502 sayılı yasa ile kaldırıldığı, kredi veren kuruluşların müteselsil sorumluluğunun yeniden yasaya getirilmesine ilişkin mevzuat değişikliği yapılması,

## **II) “TÜKETİCİ HAKEM HEYETİ SORUNLAR VE ÇÖZÜMLER” KONULU ÇALIŞTAY’da,**

40-) Tüketici Hakem Heyetlerinin görev yaptıkları Kaymakamlıkların imkânlarının sınırlı olması sebebiyle yaşanan fiziki çalışma koşullarının yetersizliği ve arşiv sorunları gibi problemlerin öncelikle çözümlenmesi gerektiği, dolayısıyla bu konuda önlemlerin alınması ve düzenleme yapılması,

41-) Tüketici Hakem Heyetlerinin Kaymakamlıklar bünyesinden çıkarılmasının gündeme getirilmesi gerektiği,

42-) Tüketici Hakem Heyetlerin’de giderek büyüyen kırtasiye ve envanter sıkıntısına çözüm olarak kırtasiyenin azaltılmasına yönelik bir sistemin kurulması, diğer taraftan TÜBİS yazılım sistemini birçok hakem heyetinin kullanamaması nedeniyle TÜBİS’in yeniden düzenlenmesi ve sistemle ilgili aksaklıkların giderilmesi,

43-) İlçe Tüketici Hakem Heyetlerinin sorunlarının giderilebilmesi amacıyla çalışma yapılması,

44-) Tüketici Hakem Heyetlerinde çalışan personele düzenli olarak eğitim verilmesi, bu eğitimlerde Barolar ve Tüketici Örgütleri ile irtibatlı olunarak bu kuruluşların da söz konusu eğitimlere katılmalarının sağlanması,

45-) İş yükü fazla olan hakem heyetlerine öncelik verilmek suretiyle Tüketici Hakem Heyetlerinde görev yapan raportör sayısının artırılması,

46-) Bilirkişi olarak atanan kişilerin yeterli bilgi ve deneyim sahibi kişilerden seçilmesi, Ticaret Odalarınca “Bilirkişi” olarak bildirilen kişilerin rapor yazma konusunda dahi yetersiz kalmaları nedeniyle Bakanlığın “bilirkişi portföyü” oluşturması ya da adliyelerin bilirkişi listelerinden bilirkişi atamasının yapılmasının sağlanması,

47-) Tüketici Hakem Heyetlerinin, tüketicinin korunması mevzuatına ilişkin kaynak kitap ve uygulama yönetmeliklerini içeren kanun kitabı gibi eğitici ve bilgilendirici yazılı ve görsel doküman eksikliklerinin olduğu, Bakanlıkça bu tür yayınların bastırılmasının ve hakem heyeti üyelerine gönderilmesinin sağlanması,

48-) Tüketici Hakem Heyeti üyesi olacak kişilere sertifikalı ortak bir eğitim verilmesi, bu sertifikayı almaya hak kazanan kişiler arasından Tüketici Hakem Heyeti temsilcilerinin atanması,

49-) Tüketici Hakem Heyeti kararlarında belli bir standartın oluşturulabilmesi amacıyla Bakanlığın bu yönde çalışma yapması,

50-) Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde, hakem heyeti toplantısına asil üye katılmadığında yedek üyenin katılmasına imkân sağlayacak şekilde mevzuat değişikliği yapılması,

51-) Tüketici Hakem Heyetlerine sunulmayan belgelerin, mahkeme aşamasında sunulması halinde mahkemelerin buna itibar etmemesi yönünde Adalet Bakanlığı ile ortak bir eğitim yapılması ya da ortak bir çözüme varılması,

52-) Tüketici Hakem Heyeti üyelerine ve bilirkişilere ödenen ücretlerin çok düşük olması nedeniyle bu ücretlerin iyileştirilmesi, yükseltilmesi için Bakanlığın çalışma yapması,

53-) Tüketicilerin, Tüketici Hakem Heyetlerine başvurularında dilekçelerini düzgün yazıp hak kaybına uğramamaları için danışma hizmeti almalarının sağlanması, bu hizmeti alabilmelerine yönelik olarak hakem heyetlerine Tüketici Derneklerinin bilgilendirme afişlerinin asılmasına imkan verilmesi ve raportörlerin bu konuda eğitim almalarının sağlanması,

54-) Tüketici Hakem Heyetleri tarafından istenilen bilgi ve belgelerin verilmemesi halinde bir idari yaptırım uygulanması yönünde mevzuat değişikliği yapılmasının sağlanması,

55-) Arabuluculuğun tüketicilerde olmaması, yasal zorunluluk haline gelirse Tüketici Dernek temsilcilerinin arabulucu olmalarının sağlanması,

### **III-) "TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİNİN GÜÇLENDİRİLMESİ VE ETKİNLİĞİNİN ARTIRILMASI" KONULU ÇALIŞTAY'da,**

56-) Tüketici Konseyi Yönetmeliği'nin "Konseyin görevleri" başlıklı 7. maddesinin (1)/a fıkrasında "Tüketicinin ihtiyaçlarının karşılanması ve çıkarlarının korunmasına ilişkin alınacak tedbirler konusunda araştırma ve çalışmalarda bulunmak," şeklinde yer aldığı üzere bir "Araştırma ve Çalışma Komisyonu" kurulması,

Kurulacak komisyona,

- a) Tüketici sorunlarına köklü, etkin ve sürdürülebilir çözümler üretebilmek,
- b) Yönetişim ilkelerine uygun bir anlayışla tüketici örgütleriyle kamu kurumlarının çözüme odaklı, stratejik proje ortaklıklarına zemin oluşturmak,
- c) Tüketici haklarını iyileştirecek, tüketici örgütlerine daha verimli çalışma ve merkezi yapılanma ortam ve olanağına katkıda bulunmak üzere araştırmalarda bulunmak,
- d) Daha önceki konsey çalışmalarını ve alınan kararların tümünü gözden geçirerek güncelliğini koruyan kararların uygulanabilmesi için yapılması gereken iş ve işlemler üzerinde çalışma yapmak,
- e) Çalışmaları hakkında tüm konsey üyelerine 3 er aylık dönemler halinde rapor sunmak üzere görev ve sorumluluk verilmesi;

Komisyonun;

57-) Üç Tüketici Federasyonundan birer üye, Tüketici Konseyi'ne katılan Tüketici Derneklerinden birer üye (10) ve Bakanlıktan 4 üye olmak üzere 17 kişiden oluşmasına ve komisyon çalışmalarına Tüketici Konseyi üyesi kurumların temsilcilerinin gerekli gördükleri bilgi ve belgeleri komisyona aktarmaları ve öneride bulunmaları,

Komisyonu,

i-) 1 yıllık bir süre için görev ve yetki verilmesi,

ii-) 2017 yılında düzenlenecek 21. Tüketici Konseyine hazırlık mahiyetinde kurulacak bu komisyonun çalışmalar yapması,

iii-) Tüketicilerin ihtiyaçlarının karşılanması ve çıkarlarının korunmasına ilişkin tedbirlerin alınmasını sağlamak üzere yaptığı çalışmaların sonuçlarını 21. Tüketici Konseyine iletmesi, bunlara göre öncelikle ele alınması gereken konuların görüşülmesi, konsey çalışmalarına ve alınacak konsey kararlarına katkıda bulunulmasının sağlanması,

hususlarında alınan ilgili çalıştay kararlarının 20. Tüketici Konseyi Kararları olarak kabul edilmesine karar verilmiştir.