**KONU: 7**

**Tüketici Hakları, Alış Veriş Esasları**

**GİRİŞ**

Yaşı, cinsiyeti, eğitim durumu, meslek, statü ve gelir grubu ne olursa olsun toplum bireylerinin her biri tüketici olup, tüketicinin eğitimi toplumdaki her bireyin bilinçli bir tüketici hatta vatandaş olabilmesi için hazırlanan eğitim programlarını ve araçlarını kapsamaktadır. Diğer bir ifade ile tüketici eğitimi; bireyin ekonomik faaliyetlerini yönlendirme, ihtiyaçlarını giderme, kaynaklarını verimli kullanma, temel haklarını öğrenme, pazarı etkileme gücünü artırmayı hedef alan eğitim ve bilgilendirme yatırımı olarak tanımlanmaktadır.

Dünyada teknolojik gelişmelere paralel olarak yaşam standardı hızla yükselmektedir. Ancak tüketicinin mal ve hizmetler arasında seçim yapabilmesi giderek zorlaşmaktadır. Tüketici eğitiminin verilmesi; tüketicilerin gelirlerini en iyi şekilde kullanmalarına yardımcı olmak, piyasadaki mal ve hizmetler hakkında bilgisini artırarak akılcı kararlar verebilme kapasitesini geliştirmek, ekonomiyi ve değişen ekonomik şartları anlamasına imkan tanımak, aile ve ülke kaynaklarının daha iyi kullanılmasını sağlamak, talebi düzenleyerek enflasyonu önlemek, devletin tüketiciyi koruma amacına yönelik harcamalarının düşmesini sağlamak açısından büyük önem taşımaktadır. İyi planlanmış tüketici eğitimleri tüketicinin pazardaki mal ve hizmetlerin özelikleri konusunda doğru ve tam olarak bilgilenmesini ve bunlar arasında bilinçli bir seçim yapabilmesini sağlayacak, böylece mal ve hizmet alımlarında tüketicilere hak ve yükümlülüklerini kullanma yeteneği kazandırılmış olacaktır.

Dünyada gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin çoğunda olduğu gibi ülkemizde de tüketiciyi korumaya yönelik yasal altyapı mevcut olup, 1982 yılında kabul edilen Anayasamızın 172 nci maddesinde yer alan “Devlet tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder” hükmü ile tüketicinin korunması konusu anayasal güvence altına alınmıştır.

Ülkemizde de tüketicinin korunmasında ve bilinçlenmesinde en önemli hususlardan birisi “Tüketicinin Eğitimi” olup toplum bireylerine “daha bilinçli bir tüketici olma” yollarının öğretilmesiyle tüketicilerin kendilerini korumalarının sağlanacağı düşünülmektedir.

Tüketicilerin sahip oldukları yasal haklardan haberdar edilmeleri ve bu sayede hak arama bilincinin oluşturulması, hak arama sürecinin basitleştirilmesiyle ve başvuru maliyetinin düşük tutulmasıyla tüketicilerin haklarını koruma konusunda teşvik edilmesi ve sonuçların kısa sürede alınmasının mümkün olduğu bir ortamın oluşturulması tüketicinin korunmasında en etkin yöntemdir.

Hakkını arayan, aynı zamanda sorumluluğunu bilen, mal ve hizmetleri karşılaştırarak ekonomik yönden en uygununu seçen, diğer tüketicilerin haklarına saygılı, topluma ve çevreye duyarlı, sosyal sorunlarla ilgilenme istekliliğini gösteren tüketicilerin topluma kazandırılması ile bilinçli tüketici ve bilinçli tüketim anlayışının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması kamu kurum ve kuruluşlarının, eğitim kurumlarının, özel kuruluşların, tüketici örgütlerinin ve basın yayın kuruluşlarının işbirliği ve desteği ile çok daha hızlı ve başarılı bir şekilde gerçekleştirilecektir.

**EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI**

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu’nda “Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü” nün önerisi ve oybirliği ile 1985 yılında kabul edilen, Türkiye’nin de imza atmış olduğu tüketicilerin uluslararası anayasası niteliğindeki “Tüketicilerin Korunması İlkeleri Rehberi”ni oluşturan ve daha sonra Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından geliştirilen evrensel tüketici hakları 8 başlık altında toplanmıştır. Tüketici Hakları Evrensel Beyannamesi olarak da adlandırılan bu Deklarasyonun 2’nci maddesinde “Hükümetler, aşağıda belirtilen ilkeleri göz önünde tutarak, güçlü bir tüketiciyi koruma politikası geliştirip kuvvetlendirmeli ve sürdürmelidir. Bunu yaparken her hükümet, tüketicilerin korunması ve sosyal şartları ile halkın ihtiyaçları doğrultusunda ve önerilen tedbirlerin sonuçlarını ve yararlarını kavrayarak kendi önceliklerini belirlemelidir.” ifadesine yer verilmiştir.

1. **Tüketicilerin Temel İhtiyaçlarının Karşılanması Hakkı**

İnsanın insan olmaktan doğan ve hayatını devam ettirebilmesi için gereken asgari ihtiyaçlarını karşılayabileceğini belirten bu hak, tüketicinin en temel hakkıdır. Gelişen ve değişen dünya şartları içerisinde; beslenme, barınma, giyim, temizlik, ısınma, aydınlanma, içecek su bulma, ulaşım, haberleşme gibi ihtiyaçlar tüketicinin en temel haklarıdır.

**2- Sağlık ve Güvenliğin Korunması Hakkı**

Sağlık ve güvenliğin korunması hakkı, tüketicinin tehlikeli ve riskli mal ve hizmetlere karşı korunmasını, tüketiciye sunulan her türlü mal ve hizmetin yaşam ve sağlık açısından tüketicilere zarar vermeyecek kalite ve nitelikte olmasını ifade eder. Mal ve hizmetlerin güvenilir ve kaliteli olmadığı hallerde, tüketici bu mal ve hizmetin kendisini zehirlemesi, sakatlaması, yaralaması ve hatta öldürmesi tehlikesi ile karşı karşıyadır. Bu hak tüketicilerin doğrudan doğruya hayat ve sağlıkları ile ilgilidir.

**3- Ekonomik Çıkarların Korunması (Mal ve Hizmetlerin Serbestçe Seçilmesi )**

Hakkı Ekonomik çıkarların korunması hakkı, tüketicilerin çeşitli mal ve hizmetler arasında gelir düzeylerine göre kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi, istedikleri mal ve hizmetleri ucuz ve kaliteli olarak alabilmesi için seçeneklerin sunulmasını ifade eder. Bu hak dikkate alınarak, reklamlar, kapıdan satışlar, kredili ve taksitli satışlar, haksız şartlar içeren sözleşmeler, tüketici kredileri, satış sonrası hizmetler, fiyatlar, çeşitli kamu hizmetleri gibi konularda tüketicilere daha iyi ve uygun koşullarda mal ve hizmet sunulmasının sağlanması ile bu konularda tüketicilerin aldatılmamaları, zarar görmemeleri ve mağduriyetlerinin önlenmesi, tüketicilerin yaşam düzeylerinin yükseltilmesine ilişkin yasal, idari, teknik, sosyal ve ekonomik önlemler alınması gerekmektedir.

**4- Bilgi Edinme Hakkı**

Bilgi edinme hakkı, tüketicilerin doğrudan kararlar almasına yardımcı olacak bilginin sağlanmasını, satın alacağı tüm mal ve hizmetler ile bu mal ve hizmetleri üreten, satan kuruluşlara ait bilgilerin doğru, tutarlı ve eksiksiz olarak zamanında tüketicilere verilmesini Gümrük ve Ticaret Bakanlığı www.tuketici.gov.tr 11 ifade eder. Bu hak kapsamında mal ve hizmetlerin özellikleri, kullanım, bakım koşulları ile tehlikeleri ve risklerine ilişkin tüketicilerin doğru ve eksiksiz olarak bilgilendirilmesi gerekmektedir.

**5- Eğitilme Hakkı**

Tüketicinin eğitimi bireyin ekonomik faaliyetlerini yönlendirme, ihtiyaçlarını karşılama ve pazarı etkileme gücünü artırmayı hedef alan eğitim ve bilgilendirme yatırımı olarak tanımlanabilir. Tüketicinin eğitimi hem tüketicilerin korunması hem de bilgilendirilmesi açısından önem arz etmektedir. Eğitim programlarının temel amacı, tüketiciye ihtiyaç duyduğu bilgileri nerede ve nasıl bulacağını, bilgiyi nasıl değerlendireceğini ve kullanabileceğini öğretmektir. Bunun yanında tüketicinin mal ve hizmetleri satın alma ve kullanma becerisini geliştirmek, üretim ve bölüşüm şartlarının sorgulanmasını sağlamak, bir bütün olarak çevre bilincini oluşturmak, üretimin olduğu gibi tüketiminde niteliğini belirleyen ekonomik ve toplumsal tercihlerde taraf olmayı öğretmektir. Kısacası tüketicilerin tüketici bilincine sahip olmaları, hak ve sorumluluklarını öğrenebilmeleri açısından eğitilmeleri gerekmektedir.

**6-Tazmin Edilme (Zararların Karşılanması) Hakkı**

Satın alınan mal ya da hizmetlerin öngörülen nitelikte olmaması, yani ayıplı çıkması durumunda; ayıplı malın geri alınması, değiştirilmesi, ayıplı hizmetin yeniden görülmesi ve bunun gibi ayıpların ve neden oldukları her türlü maddi, hukuki ve ekonomik zararların karşılanmasıdır. Tüketici, zararın üretici ya da satıcı tarafından karşılanmadığı hallerde, karar süreçlerinin uzun olmadığı, tüketicilerin katlanacağı masrafların yüksek olmadığı yargı yollarına başvurabilmelidir.

**7-Temsil Edilme (Sesini Duyurma) Hakkı**

Temsil edilme hakkı, tüketicilerin haklarını alabilmeleri ve koruyabilmeleri için bir araya gelerek güç birliği oluşturabilmeleri, hak ve çıkarlarıyla doğrudan ya da dolaylı olarak kendilerini ilgilendiren yasal, idari, teknik, ticari, ekonomik, sosyal ve politik her konuda düşünce ve görüşlerini belirtmeleri, kamuoyu oluşturabilmeleri ve çeşitli kuruluşlarca alınan kararlara örgütleri aracılığı ile demokratik biçimde katılabilmelerini ifade eder.

**8- Sağlıklı Bir Çevrede Yaşama Hakkı**

Sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı, yaşam kalitesini artıracak bir fiziksel çevreye sahip olma, çevreden gelecek tehlikelerden korunma, sağlık şartlarına uygun, ekolojik dengenin bozulmadığı, temiz hava, yeterli ve temiz su, daha çok yeşil alan, sağlıklı ve kaliteli alt yapı hizmetlerinin bulunduğu bir yaşama ortamının tüketicilere ve gelecek nesillere sağlanmasını ifade eder.

**SATIN ALINAN MAL VEYA HİZMETLE İLGİLİ BİR SORUNLA KARŞILAŞILDIĞINDA NE YAPILMALIDIR?**

• Bilinçli tüketici; tüketim süreci içinde tüm hak ve yükümlülüklerini ve bunlara göre davranmasını bilen tüketicidir. Tüketici kaliteli mal ve hizmeti talep etmeli, satın aldığı mal ve hizmet ayıplı ise hakkını aramalıdır. Akıllı tüketici yasalara ve haklarına saygılıdır. Yasaların sizlere tanıdığı hakları kullanmaktan çekinmeyiniz. Hak arandıkça haksızlıklar azalacaktır. Hak aramak hukukun yolunu açmak, sorunları çözmektir.

• Tüketici malı kendi imkânları ile tamir ettirmeye kalkışmamalı, yetkili servisine başvurmalıdır. Malın bozulmasında tüketicinin de sorumluluğu varsa ısrarlı olunmamalı, karşılıklı görüşmelerle bir noktada anlaşmaya çalışılmalıdır. İyi bir tüketici borcuna sadık olmalı ve ödemelerini düzenli bir şekilde yapmalıdır.

• Satın alınan bir mal veya hizmetin ayıplı olduğu fark edildiğinde, açık ayıp olarak adlandırılan gözle görünür ayıplarda, malın teslim alındığı veya hizmetin ifa edildiği tarihten itibaren 30 gün içerisinde, kullanım sırasında sonradan ortaya çıkan ayıplarda ise 2 yıllık sürede, öncelikle o mal veya hizmetin satın alındığı satıcı veya sağlayıcıya başvurulması gerekmektedir. Bu durumda tüketicinin,

• Bedel iadesini de içeren sözleşmeden dönme,

• Malın ayıpsız misliyle değiştirilmesi /Hizmetin yeniden görülmesi,

• Ayıbın neden olduğu değer kaybı oranında bedel indirimi, Bilinçli Tüketici - Tüketici Bilinci 42 [www.tuketici.gov.tr](http://www.tuketici.gov.tr)

• Malın ücretsiz onarımı haklarından birini talep etmesi mümkündür.

• Satıcı veya sağlayıcının sorunu çözmesi esastır. Satıcı veya sağlayıcı sorunu çözemiyor ya da yükümlülüğünü yerine getirmiyorsa, söz konusu mal veya hizmetten satıcı ve sağlayıcı ile birlikte müteselsilen (zincirleme olarak, ayrı ayrı) sorumlu olan imalatçı-üreticisine, bayisine, acentesine, ithalatçısına ya da bu mal veya hizmet için kredi alınmışsa kredi veren banka, özel finans kuruluşu veya finansman şirketine başvurulabilir.

• Bu konuda imalatçı-üretici veya ithalatçı firmanın varsa ücretsiz tüketici hattı aranarak şikayet konusu düzgün bir şekilde ifade edilmelidir.

• Ayrıca ayıplı mal veya hizmet nedeniyle tüketicinin herhangi bir zararı oluştuysa bunu imalatçı-üreticiden tazminat olarak isteme hakkına da sahiptir.

• Şikâyetiniz konusunda haklıysanız, pes etmeyiniz. Satın aldığınız mal veya hizmete para verdiğinizi unutmayınız.

• Satıcı, sağlayıcı veya müteselsilen sorumlu olanlara yapılan başvurudan her şeye rağmen sonuç alamadıysanız; -Malı/hizmeti satın aldığınız ya da, -İkamet ettiğiniz yerde bulunan • Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine,

• Tüketici Mahkemelerine, Gümrük ve Ticaret Bakanlığı www.tuketici.gov.tr 43 şikâyet konusunu içeren dilekçe ve ekinde konuya ait belgelerle (fatura, satış fişi, garanti belgesi, sözleşme vb.) başvurulması gerekmektedir.

• Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, tüketiciler ile satıcı ve sağlayıcılar arasında çıkan uyuşmazlıkları çözümlemek amacıyla kurulmuşlardır. İllerde Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüğü, ilçelerde ise Kaymakamlıkta faaliyet göstermektedirler. Tüketici mahkemeleri ise, illerin adliye binalarında bulunmaktadır. Tüketici Mahkemesinin bulunmadığı yerlerde bu görev Asliye Mahkemelerinindir.

• Hakem heyetlerine yapılan başvurulardan herhangi bir ücret alınmaz. Hakem heyetlerince görevlendirilecek bilirkişi ücretleri de Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından karşılanır.

• Tüketici sorunları hakem heyetlerine yapılacak başvurularda bağlayıcı karar üst sınırı her yıl değişmektedir. Satın alınan ve şikâyet konusu olan mal veya hizmetin değeri 2011 yılı için 1.031,87 TL nın altında ise sorunun çözümü için tüketici sorunları hakem heyetine başvurulması gerekmektedir. Bu durumda, hakem heyetlerinin aldığı karar bağlayıcıdır. Hakem heyeti kararı tüketicinin aleyhine ise 15 gün içinde tüketici mahkemesine itiraz edilebilir. İtirazı görü- şen tüketici mahkemesinin kararı kesindir.

• Hakem heyetinin verdiği karar tüketici lehine olmakla beraber satıcı veya sağlayıcının bu karara uymaması durumunda İcra ve İflas Kanununun ilamların yerine getirilmesi hakkındaki hükümlerine göre İcra Müdürlüğü’ne müracaat edilmesi gerekmektedir.

• Şikâyet konusu olan mal veya hizmetin değeri 2011 yılı için 1.031,87 TL nın üstünde ise hakem heyetlerine başvurulabileceği gibi, tüketici mahkemelerine de başvurulabilir.

• Ancak bu durumda, hakem heyetlerinin kararı delil niteliğinde Bilinçli Tüketici - Tüketici Bilinci 44 www.tuketici.gov.tr olup, bağlayıcı değildir. Tüketici lehine olan hakem heyeti kararına, karşı tarafın uymaması halinde tüketici mahkemesine başvurulması gerekecektir.

• Tüketici mahkemeleri nezdinde tüketiciler, tüketici örgütleri ve Bakanlıkça açılacak davalar her türlü resim ve harçtan muaftır. Tüketici mahkemesi bulunmayan yerlerde asliye hukuk veya asliye ticaret mahkemeleri, tüketici mahkemesi sıfatıyla görev yapmaktadırlar. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı www.tuketici.gov.tr

**TÜKETİCİ VE ÇEVRE BİLİNCİ**

Bir plastik torba, satın alınanları eve getirinceye kadar kullanılır. Buna karşılık bu tek torbanın doğada ayrışması 1000 yıla kadar sürebilir. Başlangıçtan günümüze dek üretilen her plastik parçası doğada halen durmaktadır. Plastik torbaların geri kazanımı verimsizdir. Plastik torbalar, kuşları, vahşi hayatı ve çiftlik hayvanlarını öldürür. Plastik torbalar kanalizasyon kanallarını tıkayarak sellere neden olurlar. Bu nedenle;

• Doğada kısa sürede parçalanarak zararsız ürünlere dönüşebilen biyobozunur poşetlerin kullanılmasının teşvik edilmesi,

• Polietilen alışveriş poşetleri yerine geri kazanılmış kâğıtlardan elde edilen kraft kesekağıdı kullanımının yaygınlaştırılması,

• Tüketicinin polietilen alışveriş poşetleri yerine kese kâğıdı, bez torba ve file gibi ürünlerin kullanımı konusunda bilinçlendirilmesi ve özendirilmesi gerekmektedir. Günlük hayatta alış- verişte çok sık ve yaygın olarak kullanılan Bilinçli Tüketici - Tüketici Bilinci 46 www.tuketici.gov.tr polietilen alışveriş poşetlerinin çevre ve toplum sağlığını olumsuz etkilemesi nedeniyle, doğada parçalanarak yok olması yüzyıllar gerektirebilen ve alışveriş merkezlerinde genellikle ücretsiz verilen bu poşetlerin kullanımının en aza indirgenmesi çevre ve toplum sağlığına olumlu katkılar sağlayacaktır. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı [www.tuketici.gov.tr](http://www.tuketici.gov.tr)

**TÜKETİCİLER ŞİKÂYETLERİNİ NERELERE YAPABİLİR?**

1-Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine,

2-Tüketici Mahkemelerine,

3-Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne,

4-Reklam Kurulu Başkanlığına,

5-İllerde Valilikler bünyesinde bulunan Bilim, Sanayi ve Teknoloji İl Müdürlüklerine,

6- “Alo 175 Tüketici” Bilgilendirme hattına,

7-Tüketici Bilgi Sistemine ([www.tuketici.gov.tr](http://www.tuketici.gov.tr)),

8- Belediyelerin Zabıta Birimlerine ve “Alo 153” hattına (“Fiyat Etiketi vb.” şikayetleri),

9-Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları olan dernek ve vakıflara, 10-Ticaret/ Sanayi/Esnaf Odalarına,

11- Yerel Yönetimlerin kendi bünyelerinde kurdukları “Tüketici Masası” vb. isimlerle anılan bölümlerine başvuru yapılabilir.

**TÜKETİCİ SORUNLARI HAKKINDA BİLGİ ALINABİLECEK KANALLAR NELERDİR?**

Tüketicilerimiz tarafından;

• “Alo 175 Tüketici” Bilgilendirme hattına,

• İnternet üzerinden Tüketici Bilgi Sistemi-TUBİS’e ([www.tuketici.gov.tr)’ye](http://www.tuketici.gov.tr)'ye),

• Belediyelerin Zabıta Birimlerine ve “Alo 153” hattına (“Fiyat Etiketi vb.” şikayetleri),

• Tüketicinin korunmasına yönelik faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları olan dernek ve vakıflara,

• Varsa Ticaret/ Sanayi/Esnaf Odalarının, Yerel Yönetimlerin kendi bünyelerinde kurdukları “Tüketici Masası” vb. isimlerle anılan bölümlerine başvuru yapılabilir.

• Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğüne,

• Ticari reklam ve ilanlar ile ilgili olarak Reklam Kurulu Başkanlığına,

• İllerde Valilikler bünyesinde bulunan Ticaret İl Müdürlüklerine,

• Sosyal medyada da https://www.facebook.com/etuketici ve https://twitter.com/etuketici adreslerinden

• Akıllı cep telefonlarına Goggle Play Store ve Apple Store'dan yüklenebilen "M-Tüketici (Mobil Tüketici)" uygulaması üzerinden dilekçe, telefon veya e-posta aracılığıyla ulaşılarak bilgi alınabileceği gibi şikayetlerin yönlendirilmesi de sağlanabilmektedir.