**17. TÜKETİCİ KONSEYİ KARARLARI**

**(30 Mayıs 2013)**

4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 21 inci maddesi uyarınca her yıl düzenlenmekte olan Tüketici Konseyi 17’ncı kez 30 Mayıs 2013 tarihinde Ankara’da 78 delegenin katılımı ile toplanmıştır.

Tüketici Konseyinde oluşturulan “Tüketicinin Korunmasına İlişkin Yasal Mevzuat, Tüketicinin Korunmasına İlişkin Yasa Tasarısı”, “Finansal Mal ve Hizmetlerde Tüketicinin Korunması, Bankacılık Sektöründe Alınan Ücret ve Komisyonlar”, “Tüketicinin Sağlık ve Güvenliği” konulu Çalıştayların hazırladıkları “Çalıştay Sonuç Raporları”nın 17. Tüketici Konseyi Kararları olarak kabul edilmesine karar verilmiştir.

Bu kapsamda;

1. Tasarının 4. maddesinin 3. fıkrasında yer alan “Bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde ise tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraflar ile bunlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlığın uygun görüşü ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirlenir.” hükmü tamamen kalkmalıdır. “Bankalar tüketiciye kredi verirken faiz dışında herhangi bir ücret alamazlar.” ifadesinin ilgili mevzuat düzenlemelerine eklenmesi gerektiği,
2. Tasarının 4. maddesinin 4. fıkrasında yer alan “Bu Kanunda düzenlenen sözleşmelere istinaden tüketiciden talep edilecek her türlü ücret ve masrafa ilişkin bilgilerin, sözleşmenin eki olarak kâğıt üzerinde yazılı şekilde tüketiciye verilmesi zorunludur. Uzaktan iletişim aracıyla kurulan sözleşmelerde ise, bu bilgiler kullanılan uzaktan iletişim aracına uygun şekilde verilir. Bu bilgilerin tüketiciye verildiğinin ispatı sözleşmeyi düzenleyene aittir.” hükmünün tamamen kaldırılması,
3. Reklam Kurulu’nun temsil yapısı açısından yürürlükteki yasanın hükümlerinin korunması gerektiği,
4. Ticari veya mesleki amaç gütmeyen tüzel kişilerinde tüketici sorunları hakem heyetlerine başvuru yapabilmesi ve kanunda verilen diğer haklardan faydalanabilmesi için Tasarının 3. maddesinin “k” bendinde “Tüketici: Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden herhangi bir gerçek kişiyi” şeklinde yer alan tüketici tanımına “tüzel kişi”nin eklenmesi gerektiği,
5. Seçimlik hakların kullanımında muğlak ifadelerin kaldırılmasına, seçimlik hakların her durumda kullanılabilmesi,
6. Reklam Kurulu Üyeleri ve Tüketici Sorunları Hakem Heyeti üyelerinin yasal güvenceye alınması konusundaki düzenlemelerin Yönetmeliklere bırakılmaması gerektiği,
7. Reklam Kurulu’nun üye yapısında sendikalar, üniversiteler, sivil toplum kuruluşları vb. temsilcileri en az %50’yi sağlaması gerektiğine böylece tüketici iradesinin egemen olabilmesinin sağlanması,
8. Tasarının 11. maddesinin “c” bendinde yer alan “Aşırı bir masraf gerektirmediği takdirde” ve “ç” bendinde yer alan “imkân varsa” ifadelerinin çıkarılması gerektiğine, seçimlik hakların kullanımında Yasanın yürürlükteki halinin korunması gerektiği,
9. Tasarının 15. maddesinin 1. fıkrasında yer alan “…hizmet sonucu ortaya çıkan eserin ücretsiz onarımı…” ifadesinin çıkarılması,
10. Tasarının 27. maddesinin 2. ve 3. bentlerinde yer alan “… (2) Belirli süreli kredinin erken ödenmesi durumunda kredi veren erken ödeme tazminatı talep edebilir. Bu tazminat, erken ödeme ve kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki sürenin bir yılı aşmaması durumunda erken ödenen kredi tutarının binde beşini, bir yılı aşması halinde ise erken ödenen kredi tutarının yüzde birini aşamaz. Erken ödeme tazminatı, tüketicinin erken ödemesi ile kredi sözleşmesinin sona erme tarihi arasındaki dönemde ödemesi öngörülen faizin tutarını aşamaz. (3) Aşağıdaki durumlarda erken ödeme tazminatı talep edilemez: a) Bir kredi ödeme garantisi sağlamayı amaçlayan sigorta sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler. b) Kredili mevduat sözleşmesi kapsamında yapılan erken ödemeler. c) Erken ödeme tutarının on iki ay için yirmi bin Türk Lirasını aşmaması durumunda yapılan erken ödemeler. ” ifadelerinin çıkarılması,
11. Tasarının 37. maddesinin 2. fıkrasında yer alan “…erken ödenen tutarın yüzde ikisini geçemez.” hükmünde geçen %2 cezai şartın %1 olarak değiştirilmesi,
12. Tasarının “Reklam Kurulu” başlıklı 63. maddesinin “g” bendinde yer alan ”…tüketici örgütü temsilcileri arasından seçeceği bir üyenin”, iki üyeye çıkarılmasına,“ğ” ve “h” bendinde yer alan “reklam verenler” ve “reklamcılar derneklerinin” seçeceği birer üye ifadesinin reklam verenler ve reklamcılar derneklerinden bir üye olarak değiştirilmesine ve eksik üye kalırsa bu üyeliklerin Barolar Birliği veya Tabipler Birliğinden tamamlanmasına, Reklam Kurulunda dört tüketici temsilcisinin üye olarak bulunmasına, Sivil Toplum Kuruluşlarının daha çok üye ile temsil edilmesi gerektiği,
13. Kimlik bilgilerinin başka amaçlar için kullanılmasının engellenmesine, bilirkişi ve yerinde tespit gibi konularda oluşabilecek boşlukların doldurulmasına, Büyükşehirler ve diğer şehirler açısından düzenlemeler yapılmasına, Örneğin 3.000,00 TL. nin üzerindeki tüketici şikayetlerinin büyükşehirlere gönderilmesi,
14. Haksız Sözleşme Şartları ile ilgili maddede; malın bedeli 300,00 TL’nin altında ise 1000,00 TL, 300,00 TL’nin üzerinde ise 3 katı ceza öngörülmesi istenilmiştir. Sadece bankacılık sektöründe değil abonelik sözleşmelerinde de 5,00-10,00 TL için hak aranmamakta olup öngörülecek ceza ile ufak bedeller için de caydırıcılık sağlanacaktır. Bu cezaya ek olarak maddi ve manevi tazminat talep edebilme hakkı saklı tutularak, cezai şartta değil, haksız sözleşme şartları maddesinde yer alması,
15. Abonelik sözleşmeleri maddesinde abonelik ücreti dışında ücret talep edilemeyeceğinin belirtilmesine, yazılı fesih şartının kaldırılmasına, kalıcı veri saklayıcısı vb. yollarla da abonelik sözleşmesinin feshedilebilmesine imkan tanınmasına ilişkin tasarıya hüküm konulması,
16. Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru parasal sınırının 3000,00 TL’den 5000,00TL’ye çıkartılması,
17. Milli Eğitim Bakanlığının hazırladığı ders kitaplarına tüketici eğitimi konusunun konulmasına, raportör sayısının arttırılmasına, bu sayının Adalet Meslek Yüksekokulu mezunlarından karşılanmasına, hakem heyetlerinin bütçeleri yetersiz olduğundan kararların tebliğinin posta aşamasında bekletilmesinin önlenmesi,
18. Tasarının 66. maddesinin 2/c bendinde yer alan “Başkanlığı illerde ticaret il müdürü, ilçelerde ise kaymakam veya bunların görevlendireceği bir memur tarafından yürütülen tüketici hakem heyeti; … c) Ticaret odasının görevlendireceği bir üye, ticaret odasının bulunmadığı yerlerde ise en fazla üyeye sahip esnaf ve sanatkârlar odasının görevlendireceği bir üye,” hükmünün, yürürlükteki mevcut halinin korunması gerektiğine, mevcut durumda, satıcının tacir veya esnaf olmasına göre bir ayrım olduğu,
19. Yönetmeliklerin düzenlenmesi aşamasında tüketici örgütlerinden de görüşünün alınmasına ilişkin yasaya hüküm eklenmesi,
20. Tasarının 11. maddesinin 3. fıkrası konuyu karmaşık hale getirdiğinden, yürürlükteki halinin korunması gerektiği,
21. Tasarının 11. maddesinin 4. fıkrasında yer alan **“**Ancak, bu Kanunun 58 inci maddesi uyarınca çıkarılan yönetmelik eki listede yer alan mallara ilişkin, tüketicinin ücretsiz onarım talebi, yönetmelikte belirlenen azami tamir süresi içerisinde yerine getirilmelidir.” ifadesi işleyişi zorlaştırmakta ve karışıklığa neden olmaktadır, bu ifadelerin düzeltilmesi,
22. Tasarının 77. maddesinde yer alan ceza hükümleri, uygulama, denetim ve caydırıcılık açısından önemlidir. Ceza miktarları 200,00 TL. gibi meblağ değil de malın değerinin 2 misli-3 misli şeklinde olabilir. Tazminatların da Kanun Tasarısına eklenmesi gerektiği,
23. Ayıplı malda ücretsiz tamir ve ayıpsız misli ile değiştirme için öngörülen 30 iş gününün çok uzun bir süre olduğu bu nedenle zaruri ve zorunlu durumlarda Bakanlığın direkt devreye girerek Reklam Kurulu’nda olduğu gibi sorunu çözmesine imkan sağlanmasına veya Savcılığa suç duyurusunda bulunabilmesine ilişkin düzenleme yapılması,
24. Belediyelerin görevlerinin netleştirilmesine, tüketicilere mal ve hizmet sunanların, fatura yanında başvuru yollarının belirtilmesine ilişkin bilgilendirme notu (reçetesi) verilmesine ilişkin düzenleme yapılması,
25. Garanti dışı durumlarda yedek parça fiyatının önceden bilinememesi, yedek parça fiyatının tüm ürünün fiyatına yakın olması, tamir ettirmezse servis ücreti alınması, internet üzerinden kredi kartı ile yapılan ödemelerde kart bilgilerinin başkası tarafından ele geçirilmesi gibi sorunlara çözüm getirilmesi,
26. Tüketici Hakem Heyetlerinin finansal sorunlarının çözümüne ilişkin çalışma yapılması,
27. Hakem Heyetlerinin yapısının yeniden değerlendirilmesi, (Ombudsmanlık kurumuna bağlanarak faaliyet gösterebilirler.)
28. Tasarıda yer alan “Her ilde en az bir hakem heyeti” ifadesinin karar alma sürecinin uzaması nedeniyle “Her 250.000 nüfusa bir heyet” şeklinde değiştirilmesi,
29. Tüketici Mahkemesi’ne tüketici örgütlerinin de başvurabilmesine ilişkin Tasarı’da değişiklik yapılması,
30. Hakem Heyetlerinde tüketici lehine alınan kararların emsal alınması gerektiğine ilişkin düzenleme yapılması,
31. Tasarının 6. maddesinin 4. fıkrasında yer alan “belediyeler” ifadesinin kaldırılması veya görev sınırlarının belirlenmesi gerektiği,
32. Tasarının 66. maddesinin 2. fıkrasının (a) bendindeki “konunun uzmanı” ifadesinin çıkarılması gerektiği,
33. Ticari Reklamlar başlıklı 61. maddede çocukların reklamlarda reklam aracı olarak kullanılmaması hususunun düzenlenmesi,
34. Test, muayene ve analiz başlıklı 80. maddede; en az 5 yıldan beri faaliyette bulunan ticari siyasi ve idari kurumlardan bağımsız olan tüketici dernekleri ile kamu yararı statüsü ile faaliyette bulunan tüketici derneklerine de bahsi geçen laboratuvarlardan yararlanma imkanı sağlanması,
35. “Ödenek” başlıklı yeni bir madde oluşturularak, **“**en az 5 yıldan beri faaliyette bulunan ticari siyasi ve idari kurumlardan bağımsız olan tüketici dernekleri ile kamu yararı statüsü ile faaliyette bulunan tüketici derneklerine faaliyetlerini sürdürebilmesi amacıyla genel bütçeden ödenek ayrılır. Bu ödenek, kayıtlı faal şube sayısı dikkate alınarak dağıtılır” hükmünün konulması,
36. Tasarının “Taksitle Satış Sözleşmesi” başlıklı 17. maddesinde yer alan “malın teslimi” ifadesi yerine “malın ANINDA teslimi” ifadesinin kullanılması gerektiği,
37. Maketten satışta tüketici cayma hakkını kullandığında parasını 90 gün içinde teslim alabilirken, tüketici krediden kaynaklanan borcunu Bankaya 14 gün içinde ödemek zorunda kalmakta olup hakkaniyet gereği bankaya olan ödemenin de 90 gün içinde yapılmasına ilişkin düzenleme yapılması,
38. Ayda 10 dakika olan bilgilendirmenin haftada 10 dakika olarak değiştirilmesi,
39. Piyasa gözetimi ve denetimine tüketici derneklerinin de dahil edilmesi gerektiğine,
40. Tüm tüketici sözleşmelerinde yer alan “tüketicinin talep etmesi halinde” ifadesinin kaldırılması,
41. Reklam Kurulu’nun yapısına ilişkin maddenin (e) bendinde yer alan kısıtlayıcı ifadenin kaldırılarak sadece “TOBB’un görevlendireceği bir üye” ifadesinin kullanılması,
42. Tüketici Mahkemesi’ne tüketici örgütleri üst kuruluşlarının değil, tüketici örgütlerinin başvurabilmesine ilişkin düzenleme yapılması,
43. Tasarının 59. maddesinin 2. fıkrasında yer alan “Radyo ve televizyon kuruluşları 07-23 saatleri arasında, ayda on dakikadan az olmamak üzere tüketicinin bilinçlendirilmesi amacıyla yayınlar yapmak zorundadır. Yapılan yayınların tarih, saat, süre, içerik bilgileri liste halinde her ay düzenli olarak Radyo ve Televizyon Üst Kuruluna bildirilir. Bu saatler dışında yapılan yayınlar, aylık on dakikalık süreye dâhil edilmez. Bu süreler, Radyo ve Televizyon Üst Kurulu tarafından denetlenir ve sonuçlar Bakanlığa bildirilir.” hükmüne ilişkin yaptırımının olması gerektiği,
44. Bankaların tüketici ile yaptıkları sözleşmelerin matbu halini internette paylaşmaları gerektiği,
45. 100.000 nüfusa bir raportör görevlendirilmesi gerektiği,
46. Hakem Heyeti raportörlerinin mevcut durumdaki huzur hakkının çok düşük olması nedeniyle huzur haklarının makul bir seviyeye çıkartılması gerektiği,
47. Satış sonrası yedek parça vb. fiyatların tarifede yer alması,
48. Sözleşmelerde yer alan “derhal” ifadesinin süreye bağlanması,
49. Matbu sözleşmelerde şerh hakkının tüketiciye verilmesi gerektiği,
50. Hakem Heyetine yapılan başvurularda haksız çıkan tarafa vekalet ücreti ödeme yükümlülüğünün getirilmesi,
51. Tüketici Konseyi kararlarının öncelikle ele alınması için Tasarının 77. maddesinin 3. fıkrasında yer alan ”Bu Kanunun24, 25, 27, 28, 29, 31, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 43, 45 ve 46 ncı maddelerinde belirtilen yükümlülüklere aykırı hareket edenler hakkında aykırılığı tespit edilen her bir işlem veya sözleşme için bin Türk Lirası idari para cezası uygulanır.” hükmünün 46’ncı ifadesinden sonra 64’ncü maddedeki kurum ve kuruluşlar ifadesinin eklenmesi,
52. Tasarı’nın 73 maddesinin 3. fıkrasında yer alan “Tüketici örgütleri üst kuruluşlarınca açılacak davalarda bilirkişi ücreti ve davanın davacı aleyhine sonuçlanması durumunda, hükmedilen vekâlet ücreti Bakanlıkça karşılanır. Davanın, davalı aleyhine sonuçlanması durumunda, bilirkişi ücreti Amme Alacaklarının Tahsil Usulü Hakkında Kanun hükümlerine göre davalıdan tahsil olunarak bütçeye  gelir kaydedilir.” hükmünde geçen “üst kuruluş” ifadesinin kaldırılması gerektiği,
53. Sözleşmelerin hizmete özel olması, sadece o hizmete ilişkin hükümler içermesi, sade, anlaşılır ve net ifadeler taşıması, hizmet sonlandırıldığında tüketicinin talebi olmasa dahi bu hizmete ilişkin düzenlenen sözleşme ve tüm belgelerin satıcı veya sağlayıcı tarafından iptal edilmesi gerektiğine ilişkin düzenlemeler yapılması,
54. Sözleşmenin bir örneğinin mutlaka tüketiciye verilmesi, verilmediği takdirde bakanlık tarafından cezai hükümler uygulanması, hizmet devam ederken ya da hizmetin sona ermesinden sonra bu hizmete ilişkin belge ve kayıtlar talep edildiğinde tüketiciye ücretsiz olarak verilmesi gerektiğine ilişkin düzenlemeler yapılması,
55. Elektronik finansal hizmetler ve mal satışlarında ayıpla karşılaşıldığında ya da hiç ifa edilmediğinde tüketicinin zararının tazmin edilmesi, bunun için de bu gibi durumlarda yurt dışında uygulanan ödeme ve sorumluluk kurallarının tüketicilere anlatılması, bankaların üye işyerleri ile yaptıkları anlaşmaları internet sitelerinde mutlaka yayınlamaları ve zararları halinde ne gibi hakları olduğu konusunda tüketicilerin bilgilendirilmesi ve zarardan üye işyeri ile birlikte sorumlu tutulmaları gerektiğine ilişkin düzenlemeler yapılması,
56. Sadece Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’la tüketici yeterince korunamadığından Anayasa’ya da tüketicinin korunması hakkında yeni ve gelişmiş hükümler konulması,
57. Yeni yasa tasarısında yer alan “yıllık aidat olmayan bir kredi kartının tüketicilere verilmesi zorunluluğunun ”bu kartın herhangi bir özelliği olmadığı takdirde tüketici açısından bir yararının olmayacağı, özellikle taksitli satışların artık kredi kartıyla yapılması nedeniyle bu maddenin tüketici açısından herhangi bir kazanım getirmediği bu nedenle ilk kart çıkarıldığında maliyet bedeli olan 3,00 – 5,00 TL. gibi bir tutarın alınmasından sonra hiçbir aidat alınamayacağı hükmünün yasaya konulması,
58. Havale masraf ve komisyonlar son derece yüksek olup, bankalar arasında da bir standart bulunmamaktadır. Bu konuda bir standart getirilmesi ve düzenleme yapılmasının uygun olacağı,
59. Bankaların yasalara ve yargı kararlarına uymalarının sağlanması amacıyla cezai hükümler getirilmesi ve ceza kanununa da bu yönde bir hüküm eklenmesinin uygun olacağı,
60. Bankaların; hizmet karşılığı aldıkları bedeller ile hizmet karşılığı olmaksızın aldıkları bedellerin birbirinden ayrılması, hizmet karşılığı olmayan bedellerin alınamayacağının hükme bağlanması, hizmet karşılığı alınan bedeller için de bir standart getirilmesi ve buna ilişkin düzenleme yapılması,
61. Tasarıda yer alan “bankaların ücret ve masrafların BDDK tarafından belirleneceğine ilişkin düzenlemenin yetersiz olduğu bu hükmün “tüketici dernekleri, BDDK, bankalar, bakanlık ve tüketici alanında çalışan sivil toplum örgütlerinin temsil edileceği bir komisyon kurulması, bu komisyonun gerekli çalışmaları yaparak önerilerde bulunması, bu öneri ve kararlar doğrultusunda düzenleme yapılması” şeklinde değiştirilmesinin uygun olacağı,
62. İletişim bilgilerimizin her yerde kullanılmasının önüne geçilmesi, “tüketicinin talebi ve onayı olmadan” bu bilgilerin kullanılmasının yasaklanması, kullananlar hakkında da cezai yaptırımlar getirilmesi,
63. Banka ve özel finans kurumlarının bir mal veya hizmet alımını başka bir mal veya hizmet alımına bağlamaları şeklindeki uygulamalarının yasaklanması, tüketici talebinin dışına çıkılamayacağı, ancak tüketici talep ettiğinde başka bir mal veya hizmeti de alabileceği yönünde hüküm konulması,
64. BDDK tüketici temsilcisi üyenin tüketici konseyi tarafından belirlenmesinin hükme bağlanması,
65. Bankaların kendi insiyatifleri ile kredi kartı ya da kredi limitlerini artırmalarının önüne geçilmesine ilişkin gerekli yasal düzenleme yapılması,
66. Saldırgan satış yöntemleri açıkça yasaklanması, bankaların ve çeşitli satıcı şirketlerin olur olmaz saatlerde ve yerlerde tüketicilere adeta taciz edercesine kısa mesaj göndermeleri, internet üzerinden e-posta ve mesaj yazmalarının engellenmesi, bu mesaj ve diğer duyuruların ancak tüketici talep ettiğinde gönderilebileceğine ilişkin yasal düzenleme yapılması,
67. Kampanyalı Satışlar Yönetmeliği’nde “Her tür kampanyalı konut satışlarında sigorta yaptırılması zorunluluğu vardır”. Bu yönetmelik nazara alınarak yeni tasarıda yer alan bina tamamlama sigortasının sadece Bakanlığın belirleyeceği büyüklükteki projelerde değil tüm konut satışlarında zorunlu hale getirilmesi,
68. Kullanılan tüm kredilerden masraf, komisyon, vb. isimler altında alınan 65 kalem ücretin alınamayacağının hükme bağlanması, yeni tasarının temel ilkeler başlıklı 4. maddesinin 3. fıkrasında yer alan: “Tüketiciden kendisine sunulan mal ve hizmet kapsamında haklı olarak yapılmasını beklediği ve sözleşmeyi düzenleyenin yasal yükümlülükleri arasında yer alan edimler ile sözleşmeyi düzenleyenin kendi menfaati doğrultusunda yapmış olduğu masraflar için ek bedel talep edilemez” paragrafının kalması, devamında bankaları ayrık tutan paragrafın tamamen çıkarılması, (zira maddenin içindeki bütünlüğü bozmakta ve bir ekonomik grup lehine ayrıcalık yaratmaktadır )
69. Finansal mal ve hizmet satan kuruluşlar ile bankalar ve sigorta şirketleri sözleşmelerle kendilerine sonsuz haklar sağlayarak adsız kalemler yaratıp tüketicilerden inanılmaz paralar almaktadırlar. Bunun önüne geçmek için yeni taslakta kanun kapsamına alınan sigorta poliçelerinde tüketicilerin talep ettikleri sigorta dışında hiçbir hususun yer almaması hükme bağlanmalı, bankaların yan kuruluşları olan sigorta şirketlerine sigorta yaptırılmasını zorunlu kılmamaları ve tüketicilerin diledikleri sigorta şirketine sigorta yaptırmakta özgür olabilmeleri için tüm sigorta poliçelerine diledikleri sigorta şirketine poliçe yaptırabilecekleri yönünde bir ibarenin 14 punto koyu siyah harflerle poliçelere yazılması zorunluluğunun getirilmesi,
70. Tasarının 23. maddesindeki “Tüketiciye makul bir süre önce ön bilgi formu verilmesi” yönündeki düzenlemede makul sürenin kesin olarak belirtilmesi ayrıca sözleşmelere tüketicinin kendi el yazısı ile” ön bilgi formunu aldığı ve bu konuda bilgilendirildiğini yazması ve el yazısıyla tarih atması” zorunluluğunun getirilmesi,
71. Her tür bireysel bankacılık hizmetinde bileşik faiz uygulanamayacağına ilişkin düzenleme yapılması, (örneğin: nakit çekiminde başta komisyon alınmakta, sonrasında çekilen bedel genel borca dahil edilerek tekrar faizlendirilmekte, asgari tutar ödendiğinde de her defasında tekrar faiz tahakkuk ettirilmektedir. )
72. Tasarıda yer alan “erken ödeme indirimi” ile “ erken ödeme cezası” arasında çelişkinin giderilmesi,
73. Ön ödemeli konut satışlarının çok geniş bir konu olması nedeniyle sadece bir madde olarak düzenlenmesi yerine ayrı bir kanunla düzenlenmesi,
74. Banka reklamlarının tüketicileri yanıltması ve devamlı yayınlandıkları için de tüketiciyi olumsuz davranış içine sokabilmeleri nedeniyle alkol ve sigara reklamlarında olduğu gibi banka reklamlarının da yasaklanması ya da günlük yayın akışı içinde sadece 1-2 dakikalık bir zaman dilimiyle sınırlandırılmasının sağlanması,
75. Kredi kartı ve bireysel kredi limitlerinin tüketicinin gerçek geliri oranında tanınmasının hükme bağlanması ve bunun üzerinde limit tanımlayan bankalara ceza verilmesine ilişkin düzenleme yapılması,
76. Bankadan kredi kullanan tüketicinin talebi ve istemi olmadan bu krediye bağlı hesap açılması, kredi kartı verilmesi ve herhangi bir başka bankacılık hizmetinin özgülenmesinin yasaklanması, tüketicinin talebi ile açılan hesapların, kredi kartlarının ve diğer hizmetlerin kredi bitiminde sonlandırılması, ancak tüketicinin yazılı talebi halinde devam ettirilmesinin hükme bağlanması,
77. Kredi sözleşmesinin bitiminde hiçbir beyana gerek olmaksızın krediye bağlı açılan tüm hesapların ve hizmetlerin sonlandırılması zorunluluğu getirilmelidir.
78. Mesafeli sözleşmelerde bankanın da onay vermesinin beklenmesi, onayı olmadan kredi kartından çekim yapılaması verilen onayın sadece o alış veriş için kullanılmasının sağlanması, aykırı kullanımlarda hem kullanana, hem de internet sitesine idari para cezası uygulanması ve zararı tazmin ettirilmesine ilişkin düzenleme yapılması,
79. Haksız ticari uygulamalar konusundaki düzenlemeye bankaların yaptığı haksız düzenleme ve uygulamaların da eklenmesi ve yönetmelikte de bu hususa ilişkin özel düzenleme yapılması,
80. Rekabet yasası gereği “Haksız bir uygulama nedeniyle tüketici zarara uğramışsa 3 katına kadar tazminat talep edebilir“ hükmü bulunmakta olup bu konuda tüketicinin bilgilendirilmesi ve bu hakkını kullanması için teşvik edilmesi,
81. Bankalar hakkında yapılan şikâyetlerin sonuçlarının tüketicilere duyurulması, ayrıca tüketici mahkemelerinde açılan davalarda kazanılan ve kaybedilen davaların istatistiklerinin tüketicilere açıklanarak bilgilenmelerinin sağlanması, (Bu tüketicilerin hak arama ivmelerini yükseltecek, lehlerine karar çıktığını duydukça ve öğrendikçe dava açma ya da şikâyet etme konusunda cesaretleri ve güvenleri artacaktır.)
82. Tüketici derneklerinin topluma tanıtılması, derneklerin maddi olarak da devlet tarafından desteklenmesi, tüketicileri bilgilendirme görevinin bu derneklere verilmesi, özellikle yazılı ve görsel basında derneklerin yapacakları bilgilendirme ve açıklamaların yayınlanması konusunda mecburiyet getirilmesi,
83. Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri tüketici sorunlarını görüşüp karara bağlarken bankalar birliğinin hakem heyeti kurması gereksizdir. Zira Bankalar Birliği bir meslek grubunun temsilcisi olup, daha önce baroların kurduğu hakem heyetleri bu gerekçe ile iptal edilmiştir. Dolayısıyla bankalar birliği hakem heyetinin de kaldırılması, tüketicilerin tüketici sorunlarının hakem heyetlerine yönlendirilmesi,
84. Çalışanların maaşlarını nereden alacakları çalıştıkları kurum ya da şirket tarafından belirlenmekte olup, maaşlar mecburen o bankadan alınmaktadır. Bundan yararlanan bankalar açılan hesaplardan birçok bedel tahsil etmekle kalmayıp, işyeri ile anlaşmaları sona erdiğinde de bu hesapları kapatmayarak hesap işletim ücreti işletmeye devam etmekte ve tüketicileri borçlandırmaktadırlar. Bu tarz hesapların işyeri ile anlaşma bittiğinde hiçbir beyan ya da ihtara gerek kalmaksızın kapatılması zorunluluğunun getirilmesi ve hiçbir hesaptan (maaş hesapları ve diğer her türlü hesap) hesap işletim ücreti alınamayacağına dair hüküm konulması,
85. Tüketici sözleşmesi düzenleyen her tür şirket, kurum ve kuruluşun tüm personellerine yönelik tüketici hakları eğitimi yapılması ve bu eğitimi tüketici derneklerinin vermesi yönünde zorunluluk getirilmesi,
86. Gıda takviyeleri konusunda yasal mevzuat açığının giderilmesi tüm kurumların işbirliği içinde çalışmalarının sağlanması, sağlık beyanları ile satılan gıda takviyelerinin satışının engellenmesi,
87. RTÜK ve Reklam Kurulu tarafından verilen cezalara rağmen sektörün farklı yöntemlerle satışlarını devam ettirildiği görüldüğünden, özellikle Sağlık Bakanlığı ve Gıda, Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı’nın ortak hareket etmesi,
88. Denetimlerin arttırılması, sonuçlarının kamuoyu ile paylaşılması,
89. Tüketicilerin bilinçlendirilmesi için kamu spotları, afişler, broşürler hazırlanması, okullarda eğitim programlarında öğrencilerin konu hakkında günceli de yakalayan yenilenmiş bilgilere sahip olmalarını sağlayacak düzenlemelerin yapılması,
90. GDO’lu ürünler konusunda tüketicinin “sıfır GDO’lu” ürün kullanma hakkı bulunmalıdır. GDO’nun doğrudan ya da dolaylı kullanımı engellenmeli ve yasaklanmalıdır. Hayvan yemi olarak kullanılacak ürünlerde dahil olmak üzere GDO’lu ürün ithalatının tamamen yasak olması,
91. Bu konuda gerekli yasal düzenlemeler ve denetimler yapılmalıdır. Tüketicilerin ve tüketici derneklerinin sürekli olarak bilgilendirilmesi,
92. Tüketicinin sağlıklı ve güvenli ürün kullanma hakkı vardır. Etkin denetim yapılarak tüketiciler sürekli olarak bilgilendirilmesi,
93. Etkin bir piyasa gözetimi ve denetimi sistemi kurulması, PGD yapan kuruluşlar arasında koordinasyon, işbirliği ve eşgüdümün sağlanması,
94. Oluşturulacak ortak bir veri tabanı ile tüketicilerin ve tüketici derneklerinin sürekli olarak bilgilendirilmesinin sağlanması ve
95. Tüm vatandaşlarımıza ek bir katkı payı ödemeksizin, eşit, ücretsiz ve ulaşılabilir sağlık hizmetinin sunulmasına karar verilmiştir.