**22. TÜKETİCİ KONSEYİ KARARLARI**

**(10 Mayıs 2018)**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Tüketici Konseyi” başlıklı 64’üncü maddesi ve 05 Temmuz 2014 tarih, 29051 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Tüketici Konseyi Yönetmeliği’nin 4’üncü maddesi hükmü uyarınca her yıl düzenlenmekte olan Tüketici Konseyi’nin 22 ncisi, 10 Mayıs 2018 günü Ankara’da 66 delegenin katılımı ile toplanmıştır.

Konseyde; görev süreleri dolan “Araştırma ve Çalışma Komisyonu” üyelerinin bir sonraki konseye kadar görevlerine devam etmelerine ve konsey süresince toplanan çalıştay gruplarının sundukları önerilerin Konsey Kararı olarak kabul edilmesine karar verilmiştir.

Söz konusu çalıştaylarda sunulan öneriler aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

**I. Çalıştay: E-Ticaret Konusunda Yaşanan Problemler ve Çözüm Önerileri**

1. Sosyal medya kanalları üzerinden yapılan alışverişlerde satıcı firmaya ulaşılamaması nedeniyle bu tür satışların yasaklanması ya da bazı kriterler belirlenmek suretiyle gerektiğinde erişimin engellenmesi
2. E-Ticarete özel Piyasa Gözetimi ve Denetimi sisteminin oluşturulması veya kurulması, etkili denetim ve işbirliği ile çalışmalar yürütülmesi,
3. E-Ticaret ve internet okur-yazarlığı konularında tüketicileri bilinçlendirici eğitim seminerleri düzenlenmesi, kamu spotu hazırlanması,
4. E-Ticarete özel bir çağrı merkezi kurulması,
5. E-Ticaret yapan gerçek ve tüzel kişilerin kayıt altına alınması, sertifikasyon benzeri sistem kurulması,
6. E-Ticarette taşımacılık (kargo) ile ilgili yaşanan sorunlara çözüm geliştirilmesi (örneğin; taşımacılık yapan kişilerin de ayıplı maldan müteselsilen sorumlu tutulmalarının sağlanması, ürün bedelinin bir müddet taşımacılık yapan şirketlerin hesaplarında tutulması ve kapıda ödeme yapılan satışlarda paketin kontrollü açılması hususlarının mevzuatla düzenlenmesi gibi),
7. Pek çok kurum ve kuruluşun e-ticarete ilişkin düzenlemeleri olması nedeniyle yaşanan koordinasyon eksikliklerinin kurulacak bir komisyonla giderilmesi ve tüketicilerin güvenini sağlayacak bir e-ticaret sisteminin kurulması.

**II. Çalıştay: Abonelik Sözleşmelerinde Yaşanılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri**

1. 12 aydan uzun süreli yapılan taahhütlü aboneliklerde; 12 aydan sonraki dönemde, taahhütlü aboneliğin taahhüt edilen süreden önce feshedilmesi durumunda tüketicilerden yüksek tutarda cayma bedeli alınmasının önüne geçilmesi,
2. GSM operatörlerinin taahhütlü abonelik adı altında belirledikleri taban fatura tutarları ve üzerine ekledikleri taksit tutarları ile değerlerinin çok üzerinde fahiş fiyatlara cep telefonu vb. ürün satışı yapmaları ve yine bazı teknolojik ürün satıcısı marketlerin anlaştıkları muhtelif bankalar aracılılığıyla ‘kredi kartına taksit’ benzeri bir sistemle ürün bedeline karşılık gelen miktarda tüketici kredisi kullandırmaları uygulamaları ile yaşanan mağduriyetlerle ilgili olarak; elektronik cihazlar, cep telefonları vb. ürünler için kredi kartlarına getirilen taksit yasağının (BDDK yönetmeliği) kaldırılmasının ve böylece her türlü cep telefonu vb. elektronik cihaz satışının GSM operatörlerinin tekeline bırakılmamasının sağlanması, bu vesileyle piyasadaki haksız rekabetin ve tüketici mağduriyetlerinin bir ölçüde önüne geçilmesi,
3. Tüketicilerin onayı alınmadan ön ödemeli doğalgaz sayaçlarının mekanik sayaçla değiştirilmesi ve tüketicilerden güvence bedeli alınması ile yaşanan tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi,
4. Ev adresinin değişmesi durumunda ilgili firmaların tek taraflı olarak abonelik sözleşmelerini sonlandırarak tüketicileri talepleri dışında yeni abonelik yapmaya zorlamalarının ve dolayısıyla güvence bedelinin eski abonelikten yeni aboneliğe aktarılmayarak yeniden talep edilmesinin önlenmesi,
5. Aboneliğin feshedilmediği halde, güvence bedelinin güncellenmesi adı altında yeniden ücret (farkının) alınmasının önlenmesi,
6. Abonenin vefatı durumunda, miras hukukuna aykırı olarak tüketicilerden yeni ve fahiş abonelik ücreti (güvence bedeli) alınmasının önlenmesi,
7. Kanalizasyon hizmeti verilmeyen tatil yörelerinde tüketicilerden “kanalizasyon hizmet bedeli” alınmasının önlenmesi,
8. Belediyelerin farklı ve fahiş su fiyatı belirlemelerinin yarattığı mağduriyetlere çözüm bulunması,
9. Enerji Piyasası Düzenleme Kurulu ve Bilgi Teknolojileri İletişim Kurumu gibi kurumlar nezdinde tüketicilerin daha kolay ulaşmasına ve şikâyetlerini iletmelerine imkân sağlayacak düzenlemeler yapılmasının veya mevcut sistemlerin daha sade hale getirilmesinin sağlanması,
10. 6502 sayılı Konunun 52/4 maddesi ile taahhütlü aboneliklere ilişkin düzenlemelerin daha net hale getirilmesi,
11. Faturalarını basılı olarak alınan tüketicilerden sayfa başına ücret alınmasının engellenmesi.

**III. Çalıştay: Tüketicinin Sağlık ve Güvenliği:**

1. Tüm üretim ve tüketim uygulamalarının insan sağlığını yakından ilgilendirdiği; gıda, enerji, ulaşım, sanayi gibi üretim politikaları ile fosil kaynaklara dayalı tüketimin hem çevreyi hem de insan ve hayvan sağlığını etkilediği göz önünde bulundurularak Piyasa Gözetimi ve Denetimi (PGD) alanındafaaliyet gösteren 9 farklı yetkili kuruluşun görev alanlarına giren konularda daha koordineli ve bağlantılı çalışmalarının sağlanmas,
2. PGD’de yetkili 9 yetkili kuruluşu organize edecek bir üst yapının oluşturulması, bu sayede bu kuruluşların yetki karmaşalarının giderilmesi, kurumların görev ve yetki kapsamı sınırlarının açık bir şekilde belirlenmesi, PGD kurum ve kuruluşlarının görev tanımlarının yapılması için çalışmalar yapılması,
3. 4703 Sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun’un uygulanmasındaki aksaklıkların giderilmesi amacıyla PGD’nin 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un amaç maddesine uygun bir şekilde tek çatı altında bir kurum ya da bağımsız bir kurul olarak teşkilatlanmasının sağlanması,
4. Tüketicilerin PGD’de karşılaştığı sorunlarla ilgili muhatap tek bir yapının, örneğin bir çağrı merkezi sisteminin kurulması, güvensiz ürünlerle ilgili ortak bir bilgi sisteminin oluşturulması,
5. 4703 sayılı Kanun uyarınca yapılan denetimlerde; üreticilerin, dağıtıcıların ve ithalatçıların bu Kanuna uymalarının sağlanması amacıyla PGD de yapılmakta olan yasal denetimlerin yanında analiz, test ve standart denetimlerinin artırılması, özellikle üretim yerlerindeki denetimlere ağırlık verilmesi, üreticinin bu konuda bilinçlenmesinin sağlanması, ayrıca firmaların kendi içlerindeki denetim süreçlerinin ve denetim elemanlarının yeterli olup olmadığının incelenmesi, böylece piyasaya güvensiz ürün sürümünün engellenmesinde daha etkin olunması,
6. Denetimlerde çok başlılığın giderilmesi, denetim sayısının artırılmasından ziyade niteliğinin geliştirilmesi için iyi bir denetim sistemi kurulması,
7. 4703 Sayılı Kanuna ilişkin cezai yaptırımların “hapis veya ticaretten men etme” gibi caydırıcı nitelikte olmasının sağlanması, sadece gıda ürünlerinde değil sanayi ürünlerinde de insan sağlığını etkileyen durumlarda verilen cezaların caydırıcı hale getirilmesi,
8. PGD’de denetim sonuçlarının uygun görülen periyotlarda (aylık, 3 aylık, vb.) düzenli olarak kamuoyuna açıklanması, gümrüklerde denetimlerin artırılması ve merdiven altı üretimlerin önlenmesi,
9. Tüketicinin Korunması Hakkında Kanununun ve 4703 Sayılı Kanunun amaç maddelerine uygun olarak PDG’nin işlevselliğinin artırılması, tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ilgili konularda hızlı ve etkin bir çözüme ulaşılmasını sağlayabilecek bir yapıya dönüştürülmesi,
10. PGD faaliyetlerinin güçlendirilmesi, tüketici örgütlerinin PGD’de aktif rol almalarının sağlanması,
11. Avrupa’daki herhangi bir güvensiz ürünün detaylarının görülebildiği RAPEX sistemi benzeri bir veri tabanının oluşturularak hayata geçirilmesi, ürün sorumluluk sigortasının yapılması ve teşvik edilmesi,
12. TÜRKAK’ın teşkilat yapısının yeniden organize edilerek PGD sistemi içinde yer almasının sağlanması,
13. Eğitimin başladığı ilk dönemden itibaren tüm öğrencilere tüketici hakları ve bilinçli tüketici olma eğitimlerinin verilmesi için tüm ilgili kurum ve kuruluşlarla koordine çalışılması,
14. Okul öncesi eğitim veren kurumlarda şeker ihtiva eden paketli gıdaların tamamen yasaklanması için ilgililerle iletişime geçilmesi,
15. Abur cubur ve şekerli gıdaların diş çürüğüne ve ölümcül şişmanlığa (obezite) neden olduğu gerçeğinden hareketle çocuk programlarında bu ürünlerin reklamlarının yapılmaması ve/veya reklamların altına sağlık uyarılarının konulması, ayrıca bunların altyazı ile değil sabit balonlar şeklinde örnek ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de uygulanmasının sağlanması,
16. Nişasta bazlı ürünlerin herhangi bir tüketiciye açık satışı halinde ürün etiketinde nişasta bazlı şekerin kullanıldığının açık şekilde belirtilmesi veya nişasta bazlı şeker oranının tüketiciye yönelik ürünlerde yüzde sıfır olmasının sağlanması, insan sağlığını direkt etkilemesinden dolayı hayvanların yemlerinde de nişasta bazlı şekerin kullanılmamasının sağlanması,
17. Şeker ihtiva eden ürünlerden, etiketlerinde ağız-diş sağlığına ilişkin bilgi bulunmayanlarının etiketlerinin iptali, bu tür ürünlere verilecek onaylarda bu hususun dikkate alınmasının sağlanması,
18. Belli oranların üzerinde şeker ihtiva eden ürünlerin görsel reklamlarında ekranın bir köşesinde diş fırçası görselinin zorunlu kılınması, aynı hususun yazılı reklamlarda da dikkate alınmasının sağlanması,
19. Şeker içeren ürünlerin tüketimini azaltmayı teşvik etmek amacıyla vergi artışı gibi önlemler alınmasının sağlanması, bu ürünlerin yanında diş fırçası hediye edilmesi gibi uygulamalarla farkındalığın artırılmasının sağlanması, yine bu ürünlerin ambalaj ve etiketlerinde ağız ve diş sağlığının korunmasına yönelik kısa bilgilere yer verilmesinin sağlanması,
20. Şeker içeren ürünlere ‘kemik güçlendirici, hücre yenileyici’ vb. onaylar verilmesinin önlenmesi,
21. Ağız sağlığı ile ilgili etiketleri okumada tüketicilerin duyarlı olmadığı göz önünde bulundurularak tüketicilerin etiket inceleme konusunda bilinçlenmesinin sağlanması amacıyla kamu spotlarının hazırlanması ve yayınlanması, tüketicilerin etiketleri inceleyerek alışverişlerinde daha bilinçli davranmalarının sağlanması,
22. Gıda ürünlerinin ambalaj, etiket ve yazılı veya görsel reklamlarında ağız sağlığına ilişkin uyarı sembollerinin konulmasının sağlanması,
23. 18 yaşından küçüklerin, dolayısıyla çocukların gıda reklamlarında yer almamalarının sağlanması,
24. Tüketicilerin ikamet ettikleri ev ve işyeri gibi binalarda uygulayacakları tasarruf yöntemleriyle enerji verimliliğine katkıda bulunmalarının sağlanması, dolayısıyla enerji verimliliği konusunda tüketicilerin bilinç düzeylerinin artırılması, ENVER-Enerji Verimliliği Derneği gibi enerji verimliliği alanında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları içerisinde tüketicilerin aktif olarak yer almalarının teşvik edilmesi.