**23. TÜKETİCİ KONSEYİ KARARLARI**

**(02 Mayıs 2019)**

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 Bakanlığımız koordinatörlüğünde yılda en az bir kere düzenlenmekte olan Tüketici Konseyi’nin 23’üncüsü, 02 Mayıs 2019 günü Ankara’da 59 delegenin katılımı ile toplanmıştır.

Konseyde;

a) 20’nci ve 21’inci Tüketici Konseyinde alınan kararlar doğrultusunda oluşturulan “Araştırma ve Çalışma Komisyonu”nun aynı kurumsal temsiliyet, görev ve yetkilerle çalışmalarını sürdürmesine,

b) 6502 sayılı Kanun’da Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK)’na verilen yetki ile ilgili olarak tüketici haklarının gereklerine uygun ve tüketici lehine mevzuat düzenlenmesine esas oluşturacak hazırlık çalışmalarını yürütmek amacıyla Bakanlık, BDDK, Türkiye Bankalar Birliği, Türkiye Katılım Bankaları Birliği ve Tüketici Federasyonlarından birer temsilcinin yer alacağı bir çalışma komisyonunun kurulmasına,

c) 23. Tüketici Konseyi’ne sunulan “Tüketici Hakem Heyetleri Yıllık Değerlendirme Taslak Raporu”nun tamamlanmış olduğunun kabul edilmesine,

d) 23. Tüketici Konseyi’nde oluşturulan Çalıştaylarca hazırlanan ve Konsey Divanına sunulan sonuç raporlarının 23. Tüketici Konseyi Kararları olarak kabul edilmesine karar verilmiştir.

Söz konusu çalıştaylarda sunulan öneriler aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

**I. Çalıştay: Abonelik Sözleşmelerinde Yaşanan Sorunlar ve Çözüm Önerileri**

1) Tüketiciye sözleşmenin bir nüshasının verilmemesi gibi 6502 sayılı Kanun’a aykırı uygulamaların önüne geçilmesi için gerekli tedbirlerin alınması,

2) Ticaret Bakanlığı ve Bilgi Teknolojileri İletişim Kurumu’nun mevzuat düzenleme gibi konularda işbirliği yapmaları,

3) Güvence bedellerinin ilgili kurum ve kuruluşlarca farklı şekillerde uygulanmaması ve bu konuda tüketici mağduriyetleri yaşanmasının önlenmesi için azami dikkat ve özenin gösterilmesi,

4) Abonelik sözleşmelerindeki taahhüdün bitmesine bir veya iki ay kala tüketicilerin telefonla aranması suretiyle mevcut aboneliğin aynı veya daha farklı taahhütlerle devam ettirilmesinin önlenmesi,

5) Sayaç ve saat yenileme işlemleri ile ilgili tüketici mağduriyetlerinin önlenmesi hususunda ilgili kurum ve kuruluşlarca gerekli önlemlerin alınması,

**II. Çalıştay : Mesafeli Sözleşmelerde Yaşanılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri**

1) Mesafeli satışlarda tüketicinin 14 günlük cayma hakkını kullanmasını zorlaştıran uygulamaların giderilmesi için gerekli önlemlerin alınması,

2) Sosyal medya ve internetteki çeşitli platformlar üzerinden yapılan satışlarda satıcının isim, unvan, adres, telefon vb. iletişim bilgilerinin, dolayısıyla satıcı olarak muhatabının bulunamaması, kargoyla gelen ürünün tüketicinin internetten satın aldığı ürün olup olmadığının tespit edilememesi gibi tüketici sorunlarının önlenmesine yönelik gerekli çalışmaların yapılması,

3) Bakanlıkların ve tüketici örgütlerinin mesafeli satışlar konusunda koordineli bir şekilde çalışması,

**III. Çalıştay: Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Tartışmaları**

1) Arabuluculuk sisteminin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Uygulama Yönetmeliklerinin tüketicilere getirdiği haklar gözetilerek yürütülmesi, dolayısıyla anılan Kanun’un emredici hükümlerinin bulunduğu konuların taraflar arasında arabuluculuk konusu edilmemesi gerektiği,

2) Mevcut düzenlemelerde (6502 sayılı Kanun 68/5. madde) ihtiyari bir şekilde tüketicilerin ilgili mevzuata göre alternatif uyuşmazlık çözüm mercilerine başvurmasına bir engel bulunmadığı dolayısıyla, tarafların bu çözüm yolundan yararlanmasının her zaman mümkün olduğu söz konusu olmakla birlikte dava şartı olarak arabuluculuğun sisteme getirilmesinin tüketici mağduriyetlerine neden olabileceği,

3) Arabuluculuk sisteminin mevcut haliyle tüketiciye ek bir külfet getirmesi ve tüketici uyuşmazlıklarının kendine özgü nitelikleri itibariyle tüketici sorunlarının çözümünde etkin bir yöntem olamayacağı,

4) Tüketici sorunlarında alternatif çözüm olarak Tüketici Hakem Heyetlerinin ve tüketici örgütlerinin güçlendirilmesinin, mevcut durumlarının iyileştirilmesi ve işlevselliklerinin artırılmasının tüketicinin korunmasında daha yararlı olacağı ve bu çalışma grubunun rapor sonuçlarının Adalet Bakanlığı’na bildirilmesi tavsiye edilmiştir.