**TUTANAK**

**24. TÜKETİCİ KONSEYİ KARARLARI**

**(09 Eylül 2020)**

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 24’üncüsü, 09 Eylül 2020 günü Ankara’da 53 delegenin katılımı ile toplanmıştır.

Tüketici Konseyi Divan Başkan Yardımcılığına Av. Ali İhsan ARICAN iki katip üyeliğe ise Aycan Can ÇINAR ve Fahamettin TOS’un seçilmesi ile konsey divanı kurulmuştur.

1) Tüketici Konseyi tarafından yapılan oylamayla Av. Mehmet Bülent DENİZ’in Reklam Kurulu Üyesi olarak seçilmesine,

2) 20’nci ve 21’inci Tüketici Konseyinde alınan kararlar doğrultusunda oluşturulan “Araştırma ve Çalışma Komisyonunun tüketici derneklerini temsil edecek üyelerinin 24. Tüketici Konseyine katılan derneklerden yeniden istenmesi ve dernek temsilcilerinin buna göre yenilenmesi koşuluyla aynı kurumsal temsiliyet, görev ve yetkilerle çalışmalarını 2 yıl daha sürdürmesine,

3) Ülkemizde tüm illerde yeterli sayıda Tüketici Mahkemelerinin kurulmasının tamamlanması hususunun Adalet Bakanlığı’na bildirilmesine,

4) Konsey çalıştaylarında alınan aşağıdaki kararların konsey kararı olarak kabul edilmesine,

**I. Çalıştay: Tüketici Uyuşmazlıklarında Arabuluculuk Düzenlemesi**

5) Tüketicinin korunmasına ilişkin uyuşmazlıklarda, mahkeme öncesi arabuluculuğun zorunlu olmaktan çıkartılmasına ve bu yönde mevzuat değişikliği yapılması hususunun Adalet Bakanlığı’na önerilmesine,

**II. Çalıştay: Pandemi Dönemi Tüketici Sorunları**

6) Pandemi sürecinde kapatılan hakem heyetlerinin çalışmalarını aktif hale getirecek, hızlandıracak tedbirlerin alınmasına,

7) Pandemi sürecinde SMS ve öncelikle telefon yoluyla yapılan taciz mesajlarının engellenmesine yönelik önlemlerin alınmasına,

8) Pandemi sürecinde ortaya çıkan yoğun ve yaygın olan fahiş fiyat artışlarının ve fırsatçılığın önlenmesine yönelik tedbirlerin alınmasına,

9) Pandemi sürecinde tüketicilerin ödediği dolaylı vergiler olan KDV, ÖTV vb. vergilerin düşürülmesine yönelik düzenleme yapılmasına ve elektrik, su vb. faturalarında başta kıyas fatura yönteminden dolayı tüketici mağduriyetlerine yol açan uygulamalarla ilgili önlemlerin alınmasına ve EPDK’nın bu bağlamda tüketici şikâyetlerinin çözümüne yönelik daha etkili çözüm yolları üretmesine,

10) Başkent Doğal Gaz A.Ş. vb. doğal gaz dağıtım şirketlerinin “Doğal Gaz Müşteri Hizmetleri Yönetmeliği” ile “Ölçü Ayarlar Mevzuatı”na aykırı olarak kartlı ön ödemeli doğal gaz sayaçlarının güvence bedeli alınarak tüketicinin (abonenin) isteği ve onayı olmadan mekanik sayaçla değiştirilmesi uygulamasına son verilmesine ve kartlı ön ödemeleri doğalgaz sayacı olan tüketicilerin peşin olarak satın aldığı doğal gaza daha sonra yapılan zamların yansıtılmasına ilişkin yönetmeliğin iptal edilmesi için düzenleme yapılmasına,

11) Pandemi sürecinde doğalgaz, elektrik ve su faturalarındaki kalemlerde tüketici lehine düzenlemeler yapılmasına,

12) BDDK’nın 04.09.2020 tarihli, 9131 sayılı “tüketici kredilerine ilişkin genel vade sınırının altmış aydan otuz altı aya indirilmesi” kararının, Eylül ayında üniversitelerin, özel okullar vb. tüm öğretim kurumlarının yeni öğretim yılı kayıtlarının yapıldığı ve pandeminin olumsuz ekonomik koşullarının devam ettiği, buna karşın yaşamsal acil ihtiyaçların yoğunlaştığı ve gelir seviyelerinin artmadığı bir süreçte alınmış olması, 36 aylık vadede aylık kredi taksitlerinin 60 aya göre önemli ölçüde yükselmesi ile tüketicilerin ihtiyaç kredisi çekmelerinin zorlaşması veya imkânsız hale gelmesi nedeniyle söz konusu 36 aylık tüketici kredileri vadelerinin yeniden 60 aya çıkarılması için BDDK’nın düzenleme yapmasına,

13) Pandemi sürecinde alınan tüketici kredilerinin yüksek faizli olanları ile ilgili yasal ya da idari düzenlemelerin yapılmasına,

14) Bankaların, kredi borcu yapılandırılması ve kredinin erken kapatılması durumunda tüketicilere kalan taksit tutarı üzerinden ödeme tabloları oluşturmaları ve bu işlemler için tüketicilerden her hangi bir masraf almamalarının sağlanmasına,

15) Pandemi sürecinde, paket tur iptallerinde 60+14=74 gün sonra iade uygulanması kaldırılması için düzenleme yapılmasına,

16) Özel okullarda “verilmeyen hizmetin bedeli olmaz” ilkesinden hareketle karşılığı olmayan tutarların iade edilmesine,

17) Pandemi döneminde kullanılan malzemelerin, maskelerin ve dezenfektanların tüketicinin sağlık ve güvenliğine uygun teknik standartta ve nitelikte olmasına,

18) Pandemi döneminde kargoların gecikmesinden kaynaklı sorunlara ilişkin ilgili kurumlarca düzenlemeler ve denetlemeler yapılmasına,

19) Pandemi döneminde e-devlet uygulamalarının kullanımının yaygınlaştırılması için kolaylıklar getirilmesine,

20) Pandemi sürecinde internete erişimin uygun kriterlerde sunulmasına ve öğrencilere ücretsiz internet olanağı sağlanmasına,

21) Sosyal medyada (internet ortamında) tüketicinin aldatılmasına yönelik önlemlerin alınmasına,

22) Pandemi sürecinde Tüketici Bilgi Sistemi-TUBİS üzerinden artan başvuru yoğunluğu nedeniyle ortaya çıkan sorunların acilen giderilmesi için çalışmalar yapılmasına,

23) Pandemi sürecinde üretilen mallar için toptan ve parekende tavan fiyatların getirilmesi konusunda düzenleme yapılmasına,

 24) Pandemi döneminde tüm vatandaşların Covid 19 hastalığı ile ilgili bilgilere ulaşabilmesinin ve ücretsiz olarak eşit sağlık hizmetinden yararlanmasının sağlanmasına,

25) Pandemide, resmi veya özel kurumlardaki işlemlerin, kurumlara gidilmeksizin elektronik ortamda yerine getirilmesi, Covid-19 bulaş almış hastaların ve temaslı kişilerin filyasyon ekiplerince mobil uygulamalar ve internet üzerinden takiplerinin yapılması vb. durumlardan ötürü tüm vatandaşların internete ücretsiz olarak erişimlerinin sağlanmasının halk sağlığının korunması açısından zorunlu bir ihtiyaç haline geldiği göz önüne alınarak ailelerin zorunlu ihtiyaç dahilinde kullanacağı ücretsiz internet limitlerinin belirlenerek bu konuda gerekli çalışmaların ilgili kurumlarca yapılmasına,

26) Türkiye’de internet’e hızlı erişim için gereken altyapı (fiber optik kablolamanın) evlere dek ulaşması, internet altyapısının ülkenin her yerinde aynı koşullarda olması için internet ve telefon fatura aracılığıyla ‘Evrensel Hizmet Fonuna’ toplanan paranın internet altyapısının genişletilmesi için kullanılmasına ve kamuoyuna bu konuda bilgi verilmesine,

**III. Çalıştay: Tüketici Konseyinin Etkinliğinin Artırılması ve Düzenleyici Kurumlarda Tüketici Temsiliyetinin Sağlanması**

27) Tüketici konseyinde kararlarının kurulacak bir izleme komitesi kanalı ile konularına göre ilgili kurum ve kuruluşlarla, özel sektörle toplantılar yapılması, Bakanlıklarda irtibat kişilerinin belirlenerek toplantılara bu kişilerin katılması, tüketici konseyinin bilinirliğinin artırılmasının sağlanması, kararlara temsilci atanıp takip edilmesi, Bakanlıklarda tüketici temsilcilerinin bulunması, kurumlara yazılan yazıların ve cevaplarının görülmesi vb. yasal alt yapının oluşturulmasına,

28) Reklam Kurulu tüketici örgütleri temsilcisinin Konseye katılan delegelerin tamamı tarafından değil sadece tüketici örgütleri tarafından seçilmesine,

29) Düzenleyici ve denetleyici kurumlarda tüketicilerin temsilinin güçlendirilmesinin sağlanmasına,

30) Tüketici sorunlarına anında müdahale edecek STK temsilcilerinin bulunduğu “Tüketici Üst Kurulu’nun kurulmasına,

31) Konseyde kullanılacak sahne ve ekran görsellerinde konseye katılan tüketici örgütlerinin logo, simge ve isimlerine yer verilmesine, konsey oturum düzeninde STK temsilcileri ile kurum, kuruluş temsilcileri arasında eşitliğin sağlanmasına,

32) Tüketicinin korunmasına ilişkin tüm mevzuat çalışmalarında tüketici örgütlerinin görüşlerinin alınmasına,

33) Konseyin tüketici temsiline ilişkin geliştirilmesi gereken temsilci kurum ve kuruluşların listesini yapmak üzere çalışmasının sağlanmasına,

34) Konsey önerilerinin bir şablona göre, talebin gerekçesi, arka planı, mevcut durumu, hâlihazırda gerçekleştirilmiş çalışmalar, hedeflenen gelişmenin detayları, sürecin muhatapları, takvimi gibi unsurları içerecek şekilde konseye sunulmasına ve takibinin de yine bir standart formatla sağlanmasına,

35) Online standart toplantılar vasıtasıyla takip çalışmalarının ve komisyon çalışmalarının iyileştirilmesine,

36) Bakanlık denetimlerinde STK temsilcilerine yer verilmesine,

karar verilmiştir.