

27. TÜKETİCİ KONSEYİ TUTANAK (07 EYLÜL 2023)

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 Ticaret Bakanlığı koordinatörlüğünde yılda en az 1 kere toplanan Tüketici Konseyi'nin 27'ncisi, 07 Eylül 2023 Perşembe günü, 79 üyesinin katılımıyla Ankara'da gerçekleştirilmiştir.

Konsey, Divan Başkanı Ticaret Bakanlığı, Bakan Yardımcısı Mahmut GÜRÇAN başkanlığında toplanmış, Divan Başkan Yardımcılığına M. Hamil NAZİK, iki kâtip üyeliğine ise Mustafa AYDIN ve Musa KARADEMİR'in seçilmesine karar verilerek konsey divanı kurulmuştur.

Reklam Kurulu'nda tüketici örgütlerini temsil edecek üyeyi belirlemek üzere konsey üyeleri arasında yapılan oylama sonucunda Av. Aslı KAVAK Reklam Kurulu Üyesi olarak seçilmiştir.

27. Tüketici Konseyinde;

I- "Konsey Gündemine İlişkin İlgili Kurum ve Kuruluşlardan Gelen Gündem Önerilerinin Görüşülmesi" Çalıştayında;

1) "Pembe vergi" teriminin, kadınlar için üretilen ürün ve hizmetlerin, erkekler için üretilen benzer ürünlerden yüksek fiyatlandırılması anlamına geldiği, bu durumun kadınların ekonomik açıdan daha fazla yüke katlanmak zorunda kalmasına neden olduğu, sorunu tespit etmeye ve çözmeye yönelik önlemlerin araştırılarak sonucunda pembe vergi uygulamalarını yasaklayan veya sınırlandıran yasaların çıkarılması, ürün ve hizmet fiyatlandırmasında şeffaflık ve karşılaştırılabilirlik sağlanması, bu sayede tüketicilerin cinsiyet kaynaklı fiyat ayrımcılığına karşı daha bilinçli seçimler yapmalarının teşvik edilmesine,

2) Farklı kamu kurum ve/veya kuruluşlarının görev alanına giren turizm tüketicileri şikayetlerine hızlı ve etkin çözüm üretebilmek amacıyla ilgili kurum ve/veya kuruluşların koordineli çalışması için gerekli düzenlemelerin yapılmasının önerilmesine,

3) Engelli tüketicilerin korunmasına yönelik çalışmaların yapılmasına,

4) Mal ve hizmetlere ilişkin olarak firma iletişim bilgilerinin ve kullanım kılavuzlarının dijital ortamda tüketicinin erişimine açılmasına,

5) Kayıp bagaj ve bagaj hasarları ile ilgili olarak havayolu mevzuatı (2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu, Türkiye'de Faaliyet Gösteren Hava Araçları İçin Yolcu, Bagaj, Yük Ve Posta Malî Sorumluluk Sigortası Hakkında Yönetmelik- Sorumluluk-MADDE 5-(1) Taşıyıcı, yolcunun ölümü veya herhangi bir bedensel zarara uğramasına neden olan ve hava aracında veya biniş yahut iniş esnasında meydana gelen kaza ile bagaj, yük veya postanın taşıma esnasında, hava aracında, havaalanında veya havaalanı dışına inilmesi halinde, muhafaza ve nezareti altında bulunduğu süre içinde kaybı veya zarara uğramasından ve yolcu, bagaj, yük ve posta taşınmasında yaşanan gecikme dolayısıyla uğranılan zarardan sorumludur.) ve Türk Ticaret Kanunu dikkate alınarak Karayolları taşımacılık mevzuatında da taşıyıcı firmanın sorumluluğuna ilişkin düzenlemeler yapılmasının önerilmesine,

- 6) İnternet sitesi üzerinden sahte ürün satılması ile ilgili sorumluluğa ve telefon yoluyla tüketiciye borç bildirimini uygulamalarına ilişkin standart bir düzenleme oluşturulmasına,
- 7) Gıda maddelerinin içeriğinin helallik ve haramlık bakımından tüketici tarafından anlaşılır ve görünür olmasının temin edilmesine,
- 8) Reklam Kurulundaki uygulamaya benzer olarak Haksız Fiyat Değerlendirme Kurulunda da belediyeleri temsil edecek bir üyeye yer verilmesinin önerilmesine,
- 9) Son dönemde başıboş sokak köpeklerinin saldırısı veya ısırması sonucu artan yaralanma, ölüm ve kuduz vakaları nedeniyle evrensel tüketici haklarından olan tüketicinin sağlıklı ve güvenli bir çevrede yaşama hakkının korunmasının sağlanması için ilgili kurumlarca gerekli önlemlerin alınmasına,
- 10) Tüketici derneklerinin muhtasar beyanname ve stopaj zorunluluğunun kaldırılması için girişimlerde bulunulmasının önerilmesine,

II- “Temel İhtiyaçların Karşlanması Çerçevesinde Sorunlar ve Çözüm Önerileri” Çalıştayında;

Sağlık ve Eğitim konusunda:

- 11) Sağlık ve eğitim hizmetlerinin toplumun her kesimine eşit ve ücretsiz olarak sunulmasının sağlanmasına,
- 12) Evde bakım hizmetlerinin yaygın ve etkin bir şekilde sürdürülmesinin sağlanmasına,
- 13) Kadın ve çocuk sağlığı için gerekli beslenme desteğinin sağlanmasına,
- 14) Sağlıklı, temiz ve besleyici gıdaların ekonomik ve ulaşılabilir olmasının sağlanmasına,
- 15) Gıda güvenliğinin sağlanmasına,
- 16) Eğitimde fırsat eşitliğinin ve ücretsiz materyallerin sağlanmasına,

Barınma Sorunları konusunda:

- 17) Barınma sorununun kalıcı olarak çözülmesinin sağlanması için gerekli düzenlemelerin yapılmasına ve soruna neden olan haksız uygulamalarla ilgili caydırıcı önlemlerin alınmasına, kiracı ile kiraya veren ilişkisinin kalıcı bir çözüme kavuşturulmasının sağlanmasına,
- 18) Sosyal konut desteklerinin sağlanmasına ve ülke çapında yaygınlaştırılmasına,
- 19) Eğitimdeki barınma sorununun çözülmesi için gerekli tedbirlerin alınmasına ve öğrencilere barınma desteği sağlanmasına,
- 20) Kadın sığınma evlerinin kamusal denetiminin artırılmasına ve yaygınlaştırılmasına,

Ulaşım ve Haberleşme alanında:

- 21) Hızlı, ekonomik ve erişilebilir toplu ulaşımın sağlanmasına,
- 22) Toplu ulaşımında akaryakıttaki ÖTV ve KDV'nin kaldırılmasının önerilmesine,
- 23) Hamile, engelli, yaşlı vb. dezavantajlı gruplara ücretsiz ulaşımın sağlanması ile birlikte ilave güvenlik önlemlerinin alınmasının önerilmesine,
- 24) Ulaşımında teknik altyapının iyileştirilmesi ve ekonomik haberleşme erişiminin sağlanmasına,

Ekonomik Sorunlar konusunda:

25) Tüketicinin satın alma gücünün artırılması için yapılan çalışmaların önceliklendirilmesinin önerilmesine,

26) İstihdamın artırılması için ilave programların geliştirilmesinin önerilmesine,

27) Kamu sosyal politikalarının günümüz koşullarına ve ihtiyaçlarına göre revize edilmesinin önerilmesine,

28) Kayıt dışılığın önlenmesine yönelik tedbirlerin artırılmasına,

29) İş gücü güvencesinin sağlanmasına yönelik tedbirlerin alınmasına,

30) Fiyat etiketi denetimlerinde zabıtaya ceza uygulama ve re'sen fahiş fiyat tespit denetimi yapabilme yetkisinin verilmesinin önerilmesine,

31) Piyasa aktörlerinin tüketiciyi aldatici, yanıltıcı uygulamalarının önüne geçilmesi için gerekli tedbirlerin daha sıkı uygulanmasına ve etkinleştirilmesine,

32) Kamu ve sivil toplum işbirliğinin güçlendirilmesi suretiyle sorunların aşılmasına katkı sağlanmasına,

33) 27.11.2014 tarihli ve 29188 sayılı Resmi Gazete'de yayınlanan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği'nin 04.11.2023 tarihli ve 32359 sayılı değişik 13'üncü maddesinin 3'üncü fıkrasında yer alan "Tüketici, ön bilgilendirmede kararlaştırılması ve satıcının öngördüğü taşıyıcı ile iadesinde tutarına yer verilmesi halinde teslim masraflarını geçmemek üzere iade masrafını karşılamakla yükümlüdür. Ancak, tüketiciye teslim edilen malın Kanunun 8'inci maddesi kapsamında ayıplı olması durumunda tüketici iadeye ilişkin masraflardan sorumlu tutulamaz..." şeklindeki 01.01.2025 tarihinde yürürlüğe girecek olan madde hükmünün, ayıpsız bir ürün için cayma hakkını kullanan tüketiciden ürün iade, kargo ve teslim vb. masrafların alınmamasını teminen tüketicinin lehine yeniden düzenlenmesi için mevzuat değişikliği yapılmasının önerilmesine,

34) Satış sonrası servis hizmeti vermekle yükümlü firmalarca ürünün garanti süresi içerisinde ayıplı çıkması ya da arıza yapması halinde söz konusu ürün için servis hizmeti verilmesini, adrese gelinmesini, arıza tespiti, bakım ve onarım yapılmasını bir takım yazılı ve çevrimiçi dijital sözleşmelerde, formlarda, çağrı merkezi görüşmelerinde tüketici tarafından ücret ödenmesinin kabul edilmesi koşuluna bağlanmasının ve ücret ödemeyi kabul etmeyen tüketicilerin adreslerine gidilmemesinin önlenmesine, ayrıca sözleşmenin zayıf tarafı olarak kabul edilen tüketicinin tecrübe ve bilgi eksikliklerinden faydalanılarak garanti süresi içinde ücretsiz yerine getirilmesi gereken bakım, onarım hizmetlerine ilişkin olarak başka sebepler ileri sürülerek tüketicilerden servis hizmeti bedellerinin talep edilmesi gibi haksız satış sonrası hizmet uygulamalarının önüne geçilmesi için gerekli tedbirlerin alınmasına ve Bakanlıkça konuya ilişkin araştırma ve denetimlerin artırılmasına,

III- "Çevrimiçi Platformlarda Tüketicilerin Korunması" Çalıştayında;

35) Çevrimiçi platformlarda yapılan satışlarda satıcı ve sağlayıcıların güven damgasına sahip olmasının zorunlu hale getirilmesinin sağlanmasına,

36) Tüketicinin ekonomik çıkarlarının ve sağlığının korunması için aracı hizmet sağlayıcıların mevzuattaki sorumluluğunun gözden geçirilmesine,

37) Yöresel ürün adı altında satış yapanların Tarım ve Orman Bakanlığı ile Hazine ve Maliye Bakanlığı Gelir İdaresi Başkanlığı tarafından takiplerinin sağlanmasına,

38) İnternet üzerinden yapılan alışverişlerde tüketicilerin kayıt dışı firma ve satıcılardan alışveriş yapmamasına yönelik tüketicilerin bilinçlendirilmesi faaliyetlerine ağırlık verilmesine,

39) 20, 21, 24, 25 ve 26'ncı Tüketici Konseylerinde alınan kararlar doğrultusunda oluşturulan "Araştırma, Çalışma ve İzleme Komisyonu"nun 27. Tüketici Konseyine katılan tüketici örgütlerinin bildireceği birer temsilciden oluşmasına ve aynı görev ve yetkilerle çalışmalarını sürdürmesine,

40) Konsey Çalıştaylarında alınan kararların 27. Tüketici Konseyi Kararları olarak kabul edilmesine karar verilmiştir.