**28. TÜKETİCİ KONSEYİ KARARLARI**

**(04 EYLÜL 2024)**

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un “Tüketici Konseyi” başlıklı 64’üncü maddesi ve 05 Temmuz 2014 tarih, 29051 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Tüketici Konseyi Yönetmeliği’nin 4’üncü maddesi hükmü uyarınca Ticaret Bakanlığı koordinatörlüğünde yılda en az 1 kere toplanan Tüketici Konseyi’nin 28’incisi, 04 Eylül 2024 Perşembe günü Ankara’da gerçekleştirilmiştir.

Konsey, Divan Başkanı Ticaret Bakanlığı, Bakan Yardımcısı Mahmut GÜRCAN başkanlığında toplanmış, Divan Başkan Yardımcılığına Aziz KOÇAL, iki kâtip üyeliğine ise Firdevs KÖROĞLU ve Tuncay POLAT’ın seçilmesine karar verilerek konsey divanı kurulmuştur.

28. Tüketici Konseyinde;

**I- “Avrupa Birliği Dijital Hizmetler düzenlemeleri ve Türkiye’deki gelişmeler ile Dijital Çağda Yeni İhtiyaçlar ve Tüketicilerin Kolektif Düzeyde Korunmaları” Çalıştayında;**

1. Dijital hizmetlerin neler olduğu, dijital hizmetlerde hangi konulara dikkat edilmesi gerektiği gibi konularda seminer, konferans gibi etkinlikler düzenlenmesi, ayrıca yazılı ve görsel olarak da doküman, afiş, broşür, kamu spot filmi hazırlanması ve yayınlanması ile kamuoyunu bilgilendirici çalışmalar yapılmasına ve tüketicilerin bilinçlendirilmesine,
2. Sosyal medya ağları üzerinden yaşanan tüketici mağduriyetlerine çözüm sağlanabilmesi için muhatap (temsilcilik, irtibat bürosu, hizmet sağlayıcı gerçek ve/veya tüzel kişi vb.) bulunabilmesi, sosyal medya hizmet sağlayıcılarınca tüketici talep ve tercihlerinin dikkate alınması için gerekli mevzuat, denetim vb. çalışmaların yürütülmesine,
3. Avrupa Birliği’nce online platformun büyük şirketlerine sorumluluklar yüklemeyi hedefleyen, bu şirketlerin pazar güçlerini kötüye kullanmalarını önleyerek ve yeni şirketlerin pazara girmesine izin verebilmeyi, Avrupa dijital pazarlarında daha yüksek düzeyde rekabet sağlamayı, dijital ekonomiyi daha adil ve daha rekabetçi hale getirmeyi amaçlayan, aynı şirkete ait iki farklı hizmetten toplanan örneğin, “Meta” veri durumundaki sosyal ağın Facebook ve WhatsApp vb. uygulamalar üzerinden elde ettikleri tüketici verilerinin birleştirilmesine ilişkin yasakları içeren bir AB düzenlemesi olan **Dijital Pazarlar Yasası** (**Digital Markets Act-DMA**) ve tüm online platformları ilgilendiren, çevrimiçi aracı hizmet sağlayıcılar, yer sağlayıcı hizmetler, çevrimiçi ortamdaki pazar yerlerini, sosyal ağları, içerik paylaşım platformlarını, uygulama mağazalarını, yer sağlayıcı hizmetleri, bulut bilişim sağlayıcılarını ve seyahat-konaklama platformları gibi çevrimiçi aracı hizmet sağlayıcı ve platformlara dair hükümleri ihtiva eden **Dijital Hizmetler Yasası-DSA** *(Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market For Digital Services and amending Directive 2000/31/EC*-**Digital Services Act-DSA**) gibi Avrupa Birliği mevzuatının iç hukuka uyumlaştırılması sürecinde tüketici örgütlerinin sürece katılımlarının sağlanmasının ve söz konusu AB düzenlemelerine yönelik seminer vb. tanıtıcı organizasyon ve bilgilendirici afiş, broşür gibi tematik çalışmalar yapılmasının önerilmesine,
4. Topluluk davaları ile ilgili düzenlemelerin yer aldığı Hukuk Muhakemeleri Kanunu (HMK) 113’üncü maddesinin *“Dernekler ve diğer tüzel kişiler, statüleri çerçevesinde, üyelerinin veya mensuplarının yahut temsil ettikleri kesimin menfaatlerini korumak için, kendi adlarına, ilgililerin haklarının tespiti veya hukuka aykırı durumun giderilmesi yahut ilgililerin gelecekteki haklarının ihlal edilmesinin önüne geçilmesi için dava açabilir”* hükmünde, ayrıca 6502 sayılı Kanun’un 73/6 ve 74/1 maddelerinde de yer aldığı şekilde ve de AB’nin 2020/1828 sayılı Tüketicilerin Kolektif menfaatlerinin Korunması Hakkında Direktifin çizdiği yeni yaklaşımda, tüketicilerin kolektif menfaatlerinin korunmasına yönelik olarak kabul edilen kurumsal ve sosyal sorumluluk odaklı çalışmalar ile topluluk davalarında tüketici örgütlerinin sürece katılımlarını sağlayacak çalışma ve düzenlemeler yapılmasının önerilmesine,

**II- “Konsey Gündemine İlişkin İlgili Kurum ve Kuruluşlardan Gelen Gündem Önerilerinin Görüşülmesi” Çalıştayında;**

1. Gönüllü kişilerden oluşturulacak “Fahri Tüketici Müfettişliği-Fahri Tüketici Denetçiliği” uygulamasının kurulmasının önerilmesine,
2. Çocuklara yönelik tüketici eğitiminin güçlendirilmesine ve tüketici haklarının erken yaşlardan itibaren öğretilmesine, ayrıca Milli Eğitim Bakanlığı’na okul müfredatlarına belirtilen konularda ve tüketicinin korunmasına ilişkin “Bilinçli Tüketici Dersi”nin konulmasının önerilmesine,
3. Çocukların sağlıklı beslenme alışkanlıklarını geliştirebilmeleri amacıyla okul kantinlerinde satılan ürünlerin besin değerlerinin iyileştirilmesine ve sağlıklı gıda tüketim alternatiflerinin sunulmasının önerilmesine,

**Araştırma, Çalışma ve İzleme Komisyonu Çatısı Altında Görüşülmesi ve İlgili Kurum ve Kuruluşlarca Çalışma ve Mevzuat Düzenlemesi Yapılmasına Yönelik Karar Önerileri:**

1. Avrupa Birliği düzenlemelerinin neler getirdiği ve ülkemizde mevcut mevzuat düzenlemelerinin ne tür farklılıklar taşıdığı konusunda Araştırma, İzleme ve Çalışma Komisyonunda çalışma yapılmasına,

**a) Fahiş Fiyat Uygulamaları ve Karaborsacılık:**

1. Özel okul ücretlerinin fahiş şekilde artışının önlenmesi kapsamında özel okulların denetimlerinin yoğunlaştırılmasının önerilmesine,
2. Piyasadaki fiyatların kontrol altına alınması, tüketicilerin artan fiyatlar karşısında korunması adına “Gıda ürünlerinde tavan fiyat” uygulamasının en kısa zamanda uygulamaya konulması hususunda çalışma ve düzenleme yapılmasının önerilmesine,
3. Ürünlerin üreticiden son tüketiciye ulaşırken fiyat istikrarının sağlanması ve tüketicinin korunması için gerekli çalışmaların yapılmasına,
4. Karaborsacılık ve fahiş fiyat artışlarının önlenmesine yönelik denetimlerin artırılması için gerekli çalışmaların yapılmasına,
5. Şehirler arası ulaşımda bilet iptallerinde haksızlıkların ve tüketici mağduriyetlerinin önlenmesine yönelik çalışmaların yapılmasına,

**b) Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Bilgi Sistemi (TUBİS):**

1. Tüketici haklarının korunması kapsamında tüketici haklarının geliştirilmesi ve etkinleştirilmesi amacıyla mevcut mevzuatta gerekli hukuki çalışmaların yapılmasına,
2. Tüketici Hakem Heyetlerinin yapısı, işleyişi ve Tüketici Bilgi Sistemi (TUBİS) konusunda çalışma yapılmasına,

**c) Tüketici Mahkemeleri Hakkında Öneriler:**

1. Tüketici Hakem Heyetince tüketicinin lehine verilen karara karşı satıcı veya sağlayıcıların Tüketici Mahkemesi nezdindeki yaptıkları itirazları sonucunda hakem heyeti kararının bozulması halinde, mahkeme masrafları, avukatlık ücreti vs. ücretlerinin tüketiciye yansıtılmaması için düzenleme yapılmasının önerilmesine,
2. Davanın tarafları ve dava konusunun mahiyeti gözetilerek tüketici mahkemelerinin görevinin belirlenmesi ve bu mahkemelerin görev alanının tüm yönleriyle ele alınarak ihtiyaç analizinin yapılmasının önerilmesine,

**d) Çağrı merkezleri, 850’li Hatlar, 0-212, 0-312 ve 0-XXX vb. Numaralardan Tüketicilere Yöneltilen Sesli Telefon Aramaları, Spam (İstenmeyen mesaj, reklam, e-posta) vb. ile Yapılan Yanıltıcı Tanıtımların,** **Phishing (oltalama) ve Dolandırıcılık Faaliyetlerinin Önlenmesine Yönelik Öneriler:**

1. 850’li vb. hatlar üzerinden yapılan sağlık, finans ve e-ticaret gibi farklı sektörlerde tüketicilerin maddi ve manevi mağduriyetlerine, dolayısıyla yoğun tüketici uyuşmazlıklarına neden olan aramaların engellenmesine yönelik 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun vb. ilgili mevzuatta güncelleme ve yeni düzenlemeler yapılmasının önerilmesine,
2. 0-850'li, 0-212,0-312 ve 0-XXX vb. numaralardan abonelik ve taahhüt yenileme işlemleri için tüketicileri arayan ve yanıltıcı bilgilerle taahhüdü zamanından önce bitmiş gibi gösterme, henüz indirimli tarife bitmeden tüketiciyi daha pahalı bir tarifeye ekonomik zararlara yol açacak şekilde geçmeye zorlayan alt yüklenici işletmelere ve ilgili uygulamalara karşı önlemlerin alınmasına,
3. Son yıllarda artış gösteren çağrı merkezi, phishing (oltalama) ve e-ticaret dolandırıcılıklarına karşı toplumun bilinçlendirilmesi amacıyla 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un "Tüketicinin Bilinçlendirilmesi" başlıklı 59'uncu maddesinin ikinci fıkrası uyarınca ilgili kamu kurum ve kuruluşlar ile dernekler tarafından spot filmlerin hazırlanması ve/veya hazırlanan spot film sayısının artırılması hususlarında çalışmalar yürütülmesinin önerilmesine,

**e) E-ticaret:**

1. E-ticaret sitelerinde sahte ürün satılmasının ve internet dolandırıcılığının önlenmesine yönelik caydırıcı tedbirlerin alınmasına,
2. Çevrimiçi platformlarda internet kullanıcısının karşılaşabileceği muhtemel sorun ve risklerin engellenmesi adına mevzuatta ticari iletişimine izin verilmeyen ürünler, reklam ve tele alışveriş yayınlarının biçimi ve sunuşu, program desteklemesi, ürün yerleştirme ve tüketicinin yanıltıcı ve hileli içeriklerden korunması konularında internet ortamına uygun rehber ilkelerin belirlenmesi için çalışma yapılmasının önerilmesine,

**f) Sigortacılık Hizmet Alımlarında Tüketici Mağduriyetlerinin Önlenmesine Yönelik Öneriler:**

1. Sigortacılık sektörüne yönelik tüketicilerin herhangi bir hasar durumunda hasar tazmin süreçlerinin hızlandırılmasının sağlanmasına, sigorta hizmeti satın alan tüketicilerin uygulamalardan kaynaklanan mağduriyetlerinin önlenmesi için tedbirler alınmasına ve sigortacılık şirketlerinden tüketici alacaklarının tahsil edilmesi gerekçesiyle bir takım kişi veya kuruluşların aracılık yapmak adına ilgili sigorta bedeli üzerinde çeşitli yüzdelik dilimlerle ücret talep etmeleri, böylece tüketicilerin sigortacılık hizmet bedellerini hak ettiklerinden çok daha az miktarlarda almak zorunda kalmalarını önlemek üzere tüketicileri bilinçlendirici çalışmaların yürütülmesine,

**g) Piyasa Gözetimi ve Denetimi:**

1. "Elektronik ticarette, güvensiz ürünlere karşı mevzuat düzenlemeleri ve uygulamaları" konusunun Piyasa Gözetimi ve Denetimi Koordinasyon Kurulunda görüşülmesinin önerilmesine,

**III- “AB'nin Dijital Dönüşüm Politikalarının Ürün Güvenliği Mevzuatına Yansımaları” Çalıştayında;**

1. Yapay zekayla ilgili Avrupa Birliği düzenlemelerinin uyumlaştırılması için gerekli çalışmaların yapılmasının önerilmesine,
2. Dijital ortamda tüketicilerin karşılaşacağı dolandırıcılık, yanlış ürün gönderimi, kredi kartı bilgilerinin çalınması, ürün performans riski gibi fiziksel risk, finansal risk, psikolojik risk vb. riskler hakkında tüm tüketicilerin bilinçlendirilmesi için seminer, konferans vb. düzenlenmesi ve kamu spotu, broşür, afiş vb. çalışmalar yapılmasına,
3. Avrupa Birliği'nin, teknik mevzuat uyumu çerçevesinde “Yeni Yaklaşım Direktifleri” kapsamına giren ürünlerin, bu direktiflere uygun olduğunu ve ürünün imalatçısı ve yetkili temsilcisi tarafından veya direktifte zorunlu kılınmış ise bir üçüncü taraf uygunluk değerlendirme kuruluşu (onaylanmış kuruluş) tarafından gerekli bütün uygunluk değerlendirme işlemlerinden geçtiğini, ürünün ilgili teknik düzenlemesine uygun olduğunu ve ürünlerin amacına uygun kullanılması halinde insanların can ve mal güvenliğine, bitki ve hayvanların varlığına ve çevreye zarar vermeyeceğini gösteren "CE" işareti konusunda Türk Standardları Enstitüsü-TSE ve Türk Akreditasyon Kurumu-TÜRKAK’ın uygunluk değerlendirme kuruluşları niteliklerine istinaden CE işareti mevzuatı uyumlaştırma sürecindeki alt yapı hazırlıklarının tamamlanmasına,
4. Sosyal medya üzerinden tüketicilere satılan ürünlerin güvenli ürün olmasının ve ürünlerin satışa sunulduğu sosyal medya ağlarının mecra kuruluşu olarak müteselsil sorumlu sayılmalarının sağlanmasının ve bu konuda tüketicilerin bilinçlendirilmesiyle ilgili çalışmalar yapılmasının önerilmesine,
5. Avrupa Birliği Dijital Dönüşüm Politikalarıyla ilgili mevzuatın çok boyutlu ve yatay olması ve ülkemizde farklı kurumları ilgilendirmesi göz önüne alınarak ilgili kurumlar arasındaki iş birliğinin kuvvetlendirilmesi ile gerekli eş güdümün (koordinasyonun) sağlanmasının ve mevzuat uyumlaştırma sürecinin mümkün olduğu kadar hızlı bir şekilde tamamlanmasının önerilmesine,

**Çalıştaylardan Bağımsız Öneriler ve Kararlar:**

1. 27 Kasım 2014 tarihli, 29188 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmış olan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği’nin 01 Ocak 2026 tarihinde yürürlüğe girecek olan Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ile düzenlenen “Mesafeli sözleşme yoluyla satın alınan ürünlerin iadesinde kargo ücretinin (ayıpsız ürünlerde şeklinde geçen) tüketici tarafından ödenmesi”ne ilişkin madde hükmünün tamamen yürürlükten kaldırılması, tüketicilerden mesafeli sözleşme yoluyla satın aldıkları ürünlerin iadesinde kargo ücretinin alınmaması, söz konusu ücretin satıcı tarafından karşılanması yönünde mevzuat düzenlemesi yapılmasının önerilmesine,
2. Satış sonrası hizmetlerde ürünün garanti süresi içerisinde olmasından dolayı ücretsiz yerine getirilmesi gereken ayıbın ve/veya arızanın yerinde tespiti, yedek parça temini vb. satış sonrası servis hizmetlerinin 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a, Garanti Belgesi ve Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliğine aykırı olarak bir takım ücretlere tabi tutularak verilmesinin önlenmesine ve sözleşmenin zayıf tarafı konumundaki tüketicilerin tecrübe ve bilgi eksikliklerinin istismar edilerek ürün ayıbının veya arızasının imalat veya montaj hatasından kaynaklanmayıp tüketicilerin hatalı kullanımlarından kaynaklandığı ileri sürülmesinin önüne geçilmesi için gerekli denetimlerin artırılmasına ve bu konudaki cezai yaptırımların daha caydırıcı hale getirilmesi hususunda gerekli mevzuat düzenlemelerinin yapılmasının önerilmesine,
3. 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 ve 27’inci Tüketici Konseylerinde alınan kararlar doğrultusunda oluşturulan “Araştırma, Çalışma ve İzleme Komisyonu”nun 28. Tüketici Konseyine katılan tüketici örgütlerinden birer temsilci ile aynı kurumsal temsiliyet, görev ve yetkilerle yeniden oluşturulmasına ve çalışmalarını sürdürmesine,
4. Konsey Çalıştaylarında alınan kararların 28. Tüketici Konseyi Kararları olarak kabul edilmesine karar verilmiştir.