

## AVRUPA TOPLULUĞU'NDA TÜKETİCİYİ KORUMA POLİTİKASI VE TÜRKİYE'DEKİ UYGULAMALAR

Rezan TATLIDİL (\*) Mustafa TANYERİ (\*\*)

### ÖZET

Türkiye'nin Avrupa Topluluğu'na tam üyelik başvurusu Türkiye-Avrupa Topluluğu ilişkilerine yeni bir boyut kazandırmıştır. Bugün Türkiye'nin en önemli sorunu ekonomik, sosyal ve yasal konulardaki uyumunu 1992'ye kadar olan kısa süre içerisinde nasıl gerçekleştirebileceğidir. Bu süre içinde Türkiye'nin uyum politikalarını belirlemesi gereken başlıca konulardan birisi, özellikle ihracat mallarında önem varsayımlar tüketiciyi koruma politikası ile ilgilidir.

Bu çalışmada, Avrupa Topluluğu'nun "Tüketiciyi Koruma Politikası" Avrupa Komisyonu'nun çıkardığı direktiflere ve üye ülkelerdeki uygulama sürecine göre incelenecektir. Çalışmanın amacı iki yönlüdür: Birincisi, Türkiye'nin Topluluğa yaptığı ihracatta tüketiciyi koruma direktiflerine uyulması ile ihracatta sürekliliğin sağlanması, ikincisi ise tam üyeliğe yönelik olarak alınması gereken önlemlerin belirlenmesidir.

### GİRİŞ

Ülkemizin Avrupa Topluluğu'na (AT) tam üyelik başvurusu ekonomik, sosyal ve hukuki alanda Topluluğa uyum sorunlarına yeniden güncellik kazandırmıştır.

(\*) Doç. Dr., D.E.Ü.İ.İ.B.F., Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

(\*\*) Yrd. Doç. Dr., D.E.Ü.İ.İ.B.F. İşletme Bölümü



Avrupa Topluluğu'nda tüketicinin korunması kavramı Topluluğun kuruluşundan çok önce ortaya çıkmış ve tüketiciyi koruma amacını taşıyan örgütler kurulmuştur. Ancak, Topluluk üyesi ülkelerin ulusal düzeyde gerçekleştirdikleri bu aşamada tam üyelik olgusunun getirdiği uyum programı çerçevesinde tüketiciyi koruma örgütlerinin Topluluk düzeyinde faaliyet göstererek tüketicinin korunmasına hizmet etmeleri hedeflenmiştir. Bununla birlikte, ülkelerin yasal düzenlerinin birbirinden farklı olması uygulamada bazı sorunları ortaya çıkarmaktadır.

Topluluktaki tüketiciyi koruma hareketleri, Topluluğa ihracat yapan ülkelerdeki ihracatçı kuruluşları da etkilemekte, alınan yasal önlemlere uymayı ve tüketiciyi koruma alanında bazı uygulamaları benimsemeyi, ihracatın sürekliliği açısından zorunlu kılmaktadır. Türkiye'nin ise, ihracatın yanısıra Topluluk ile imzaladığı Ankara Ortaklık Anlaşması'ndan doğan ve yakın tarihte tam üyeliğe başvurmasından kaynaklanan özel bir durumu vardır. Ancak, ülkede tüketiciyi koruma yasası henüz çıkarılamamıştır. Bu durum hem ihracatın uzun dönemde sürekliliğini hem de tam üyelikte AT'ye uyumu zorlaştıran bir diğer etken niteliğindedir.

Bu tebliğin amacı, Topluluğun tüketiciyi koruma politikası çerçevesinde aldığı önlemlerin değerlendirilmesi ve tam üye ülkeler bazındaki uygulamaların incelenmesi ile gerek Topluluğa ihracat yapan Türk Firmalarının ihracatında sürekliliğin sağlanması, gerekse ülkenin tam üyeliğe hazırlanması açısından üzerinde durulması gereken önlemlerin açıklığa kavuşturulmasıdır. Böylece, Türkiye'de tüketiciyi koruma hareketlerinin yasal çerçevesinin Topluluk standartlarına uygun biçimde geliştirilebilmesine katkıda bulunulmuş olacaktır.

## 1. AVRUPA TOPLULUĞU'NDA TÜKETİCİYİ KORUMA POLİTİKASI

Tarihi perspektif içinde incelendiğinde AT'de tüketiciyi koruma hareketinin çok eski olmadığı görülmektedir. 1970'lerde başlayan bu hareket, Dünyada ilk kez 1928 yılında Tüketici Birliği'nin kurulduğu ABD'den kaynaklanmıştır. Tüketici Birliği'nin, Amerikan Standartlar Bürosu'nda çalışan bir iktisatçı ve bir mühendis tarafından kurulması dikkat çekicidir.

Avrupa'da ilk tüketiciyi koruma hareketi, 1947 yılında Danimarkalı Tüketiciler Konseyi (Forbrugerraadet) 'nin özel kuruluş olarak kurulmasıyla başlamış, 1950'li yıllarda diğer Avrupa ülkelerinde de tüketici örgütleri kurulmuştur. Ancak, Avrupa ülkelerinin söz konusu yıllardaki ekonomik gelişme düzeyleri birbirinden farklı olduğundan, tüketici örgütlerinin etkinliği ve işlevleri birbirleriyle benzerlik göstermemektedir.

Tüketici örgütlerinin Avrupa ülkelerinde ulusal boyutta faaliyet göstermesi



Tarım Bakanlığı bünyesinde olmak üzere "tüketiciyi koruma" bölümleri açılmıştır. Konu ile ilgili yasal düzenlemelerde tüketicinin zararlı mamullerden, yanıltıcı-aldatıcı etiketlerden, mamullerin bileşimi ve standardı konularında yanlış bilgilendirilmelerinden korunmaları amaçlanmıştır.

Avrupa Topluluğu'nun kurulmasıyla üye ülkeler arasındaki ekonomik ilişkilerin ve haberleşmenin gelişmesiyle tüketiciler diğer pazarlardaki uygulamaları daha yakından izleme ve kendi ülkeleri ile karşılaştırma imkanını bulmuşlardır. Böylece, Avrupa ülkeleri arasında tüketicilerin her ülkede farklı biçimde korunması, Avrupa Topluluğu için tek bir Tüketiciyi Korma Politikası'nın geliştirilmesi zorunluluğunu ortaya koymuştur.

Avrupa Topluluğu'nun kuruluş anlaşması olan Roma Anlaşması'nda tüketicinin korunması ile doğrudan ilgili bir madde yoktur. Ortak tarım ve rekabet politikaları ile ilgili 39, 85 ve 86. maddelerde tüketicilerden söz edilmektedir (First Report 1977, s. 7-8). 39. maddede "tarım ürünlerinin tüketicilere makul fiyatlar ile iletilmesinin sağlanması", 85. maddede tüketicilerin pazardaki rekabetten olumsuz biçimde etkilenmemeleri ve 86. maddede tüketiciler hakkında edinilen ön yargı ile üretim miktarlarının, pazarların ve teknik gelişmelerin azaltılması gibi haksız rekabet uygulamalarının önlenmesi öngörülmektedir. Aynı zamanda, Topluluğun Roma Anlaşmasının 2. maddesinde belirtilen görevi ekonomik faaliyetlerde uyumlu bir gelişme ve dengeli büyümeyi sağlayarak yaşam standardını yükseltmektir. Yaşam standardının yükseltilmesi ise tüketicilerin sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunması ile yakından ilgilidir. Bu nedenle, Topluluk hükümet başkanları 1972 yılında Paris'de toplanarak tüketicinin korunması politikasının oluşturulabilmesi için Topluluk organlarının hareket geçirilmesi kararı alınmış ve 1974 yılına kadar ilk "Tüketiciyi Koruma Programı"nın hazırlanması istenmiştir.

1975 yılında Topluluk Komisyonu tarafından tüketiciler düzeyinde yapılan bir araştırmada (Commission of the EC, 1976), anket kapsamına giren her 10 kişiden 5'i, tüketicinin korunması konusundaki görüşlerini "çok önemli" olarak belirtmişlerdir.

Her üye ülkede ayrı ayrı kurulan ve bugün topluluk düzeyinde faaliyet gösteren tüketiciyi koruma örgütleri; Tüketici Örgütleri Avrupa Bürosu (European Bureau of Consumers' Unions-BEUC), Topluluk Aile Örgütleri Komitesi (The Committee of Family Organizations in the European Communities-COFACE), Avrupa Sendikalar Konfederasyonu (The European Trade Union Confederation-ETUC), Avrupa Tüketici Kooperatifleri Topluluğu (The European Community of Consumer Cooperatives-EUROCOOP) olarak sayılabilir. Bu örgütlerden altışar temsilci ile oluşturulan 33 üyeli Tüketiciler Danışma Komitesi, tüketicilerin korunması yolundaki ilk hareketi 1972 yılında rekabet politikası birinci raporunda (Fifth General Report, 1972) yer alan kararlarla başlatmıştır.



Avrupa Topluluğu'ndaki tüketiciyi koruma örgütleri her ülkede ayrı ayrı olmakla birlikte ortak özellikleri açısından üç grupta incelenebilir. Birinci grup finansal açıdan bağımsız gruptur ve finansmanlarını üye aidatları ve yaptıkları pazar testi sonuçlarının satışlarından ede etmektedirler. İkinci grup kısmen hükümet tarafından finansa edilmektedir. Örneğin, İtalya'da % 20'si ve Danimarka'da % 80'i devlet tarafından karşılanmaktadır. Üçüncü grup ise tamamen devlet tarafından kurulan örgütlerden oluşmaktadır. Örneğin, Federal Almanya'daki "Stiftung Warentest" Federal Hükümet tarafından, pazara sunulan mal ve hizmetlerin kalitesi konusunda tüketiciye bilgi vermek amacıyla kurulmuştur. Bununla birlikte, Fransa, İngiltere, Belçika, Danimarka, Almanya, İrlanda, İtalya, Lüksemburg ve Hollanda'da tüketicinin korunması ile ilgili olarak genellikle tarım, ekonomi ve sağlık bakanlıkları bünyesinde birer bölüm açılmıştır.

Topluluk düzeyinde Komisyon tarafından kurulan Tüketici Danışma Komitesi (Consumers' Consultative Committee) bugüne kadar 140 olayı çözüme kavuşturmuştur. Bu komite olaylara çözüm ararken Komisyon'a danışabildiği gibi kendi başına da kararlar alabilmektedir. Aynı zamanda Ekonomik ve Sosyal Komite bünyesinde çevre ve tüketicinin korunması ile ilgili bir alt komite de kurulmuştur.

Komisyonun topluluk düzeyinde tüketiciyi koruma politikası geliştirme çalışmalarının sonucu 1975'de Birinci Tüketici Koruma Programı, 1981'de İkinci Tüketici Koruma Programı ve 1986'da Üçüncü Tüketici Koruma Programı hazırlanmıştır. Birinci Programda tüketici hakları üzerinde durulmuş ve 5 temel hak belirlenmiştir. Bunlar, (European File, 1987 ; s. 4) tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması hakkı, ekonomik menfaatlerinin korunması hakkı, zararların karşılanması hakkı, (tazmin hakkı), bilgilendirilme ve eğitilme hakkı ve temsil hakkından oluşmaktadır. 1981'deki İkinci program kapsamında söz konusu hakların yanısıra parasal değerlerin önemi vurgulanarak tüketici gelirlerinin maksimum düzeyde tüketime yöneltilmesi üzerinde durulmuş ve tüketici temsilcileri ile özel ve kamu kesiminde karar verici yetkililer arasındaki diyalogun geliştirilmesi gerektiği ortaya konulmuştur.

1973 yılında ise Topluluk tüketiciyi koruma politikası Bakanlar Konseyi tarafından ele alınmış ve üye ülke bakanları tüketici sorunlarının sorumluluğunu yüklenmişlerdir. Bununla birlikte, yapılan çalışmalar umulandan daha yavaş olmaktadır. Bunun nedeni, ekonomik krizler dolayısıyla bazı tüzük ve yönetmeliklerin fazlaya mal olduğu düşüncesidir. Ancak, tüketicinin gelirinde görülen düşme tüketicinin paraya verdiği önemi arttırmakta ve tüketicinin satın aldığı maldan doyum sağlayamaması ekonomiyeye olumsuz yönde yansıdığından ekonomik gelişmeye katkıda bulunmamaktadır. Bu nedenle, tüketicinin korunması sanıldığından daha büyük önem taşımaktadır. Çünkü, Topluluk 1992 yılına kadar ulusal sınırları olmayan tek bir Avrupa pazarı oluşturmayı planlamıştır ve Avrupa vatandaşının refah



Tüketici politikasının güçlendirilmesi için Komisyon 1985'de tüketiciyi koruma politikasına yeni bir itici güç kazandırılması gerekliliği üzerinde durmuştur. Bu nedenle, yasaların uyumlaştırılması yoluyla tüketicilerin her üye ülkede aynı biçimde korunması mümkün olabilecektir. Yasaların uyumlaştırılmasının önemi Avrupa Parlamentosu'nca da vurgulanmış ve yenilik gelişme süreçlerinin göz önünde tutulmasıyla standartların uyumunun zorunlu olduğu belirtilmiştir.

Tüketicilerin özellikle ekonomik haklarının korunmasına hizmet etmek amacıyla Avrupa Parlamentosu'nca birçok çalışmalar yapılmıştır. Bunlardan bazıları karşılaştırmalı fiyat araştırmaları, satış sonrası servis ve hizmetler sektöründe tüketici haklarının korunması ile ilgili bilgilendirici nitelikteki çalışmalardır. Ayrıca, yasaların uyumlaştırılması ile ilgili olarak özellikle son tüketicilere sunulacak gıda maddelerinin etiketleme, satışa sunulma ve reklam konularına ağırlık verilmiştir. Bunun yanısıra , tüketici kredileri ile ilgili tüzük ve yönetmeliklerin uyumu öngörülmüştür.

Avrupa Parlamentosu tarafından çözümlenen tüketiciyi koruma politikasına ilişkin konular ise şunlardır (Principles Development in the European Community, 1984 ; 2. 178-179) :

- Tüketicinin korunması ve bilgilendirilmesi İkinci Program çerçevesinde Konsey'in çözüm getirmediği birçok konuda tüzük ve yönetmelikler çıkarmıştır.
- Parlamento, üçüncü ülkelere ihraç edilen ve tüketiciye zarar verebilecek mallar konusunda Komisyon'u uyarmıştır.
- Çocuk oyuncakları ve ev aletlerinin zehirlenme ve zararlı kullanımını önleme amacıyla Komisyon ile temasa geçilmiş ve etiketleme, sınıflandırma gibi konularda önlem alınması gerektiği vurgulanmıştır.
- Turizm konusunda Avrupa vatandaşlarının seyahatlerinde sosyal güvenlik sistemi çerçevesinde sigorta edilmeleri, tıbbi bakımdan yararlanmaları, kazalara karşı güvenceye alınmaları ve ulaşım sorunları ile karşılaşmamaları açısından alınacak önlemler yönünden Komisyon ile temasa geçilmiştir.

Bunun yanısıra Konsey tarafından yapılan başarılı çalışmalar ise ;

- Tüketiciyi kozmetik mamullerinin zararlarından korumak için yasaların uyumu,
- Gıda maddelerinin etiketlerinde mamulün içindeki maddeler ile kullanım biçimlerinin belirtilmesi,



... (utu dere- cesi, yıkama biçimi vb.) dir.

Bu konudaki Komisyon çalışmaları ise gıda maddeleri dışındaki mamullerin fiyatlarının belirlenmesi ve oyuncakların güven içinde kullanılabilmesi konularında önerilerde bulunmak yönünde olmuştur.

Tüm yapılan çalışmalar, Birinci Programda belirlenen tüketici haklarının korunmasına yönelik olarak gerçekleştirilmektedir.

## 2. AVRUPA TOPLULUĞU'NDA TÜKETİCİ HAKLARI

Tüketici hakları tüketici sağlığı ve güvenliğinin korunması hakkı, ekonomik menfaatlerinin gözetilmesi hakkı, bilgilendirilme ve eğitilme hakkı, değiştirme hakkı ve temsil hakkı olmak üzere 5 bölümde ele alınmıştır.

Tüketici hakları ile ilgili olarak Topluluk düzeyinde alınan kararlar Konsey ve Komisyon kararlarından oluşmakta ve General Report, Official Journal ve European Bulletin'de yayınlanmaktadır ( Twentieth General Report, 1986 s. 230-234). Örneğin, 1986 yılında mamül güvenliği, fiziksel korunma, ekonomik ve yasal menfaatlerin korunması, tüketicinin bilgilendirilmesi, eğitilmesi ve temsil hakkı konularında yeni ve geliştirici kararlar alınmıştır. Bu kararlar Topluluğun diğer alanlarda uyguladığı politikalar ile uyumlu bir biçimde gerçekleştirilmiştir.

### a) Tüketicinin Sağlık ve Güvenlik Hakkı

Topluluk tüketici politikasının temel hedeflerinden birisini oluşturmaktadır. Topluluğun temel prensipleri :

- Tüketicie sunulan mal ve hizmetlerin risk taşınamaması,
- Malın normal kullanımıyla ortaya çıkacak risklerden tüketicilerin haberdar edilmesi,
- Bozuk maddelerden kaynaklanan fiziksel rahatsızlıklara karşı tüketicinin korunması,
- Mamulün kullanım yollarının açıkça belirtilmesi, Gıda maddelerinin ambalajının tüketici sağlığına zarar vermemesi,
- Pazara yeni sürülerek mamullerin kullanımından tüketicinin zarar görmemesi için, yeni mamullerin Topluluğun düzenlediği yetkili kurullar tarafından denetlenmesi.

Tüketicilerin sağlık ve güvenliğin korunması ile ilgili olarak



- Gıda maddeleri,
- Kozmetikler,
- Deterjanlar
- Dayanıklı tüketim malları,
- Motorlu araçlar,
- Tekstil,
- Oyuncak
- Tehlikeli maddeler,
- Gıda ile ilgili diğer maddeler,
- Tıbbi mamuller,
- Gübre,
- Böcek zehiri,
- Veterinerlik ile ilgili mamuller ve
- Hayvan yemi kapsama alınmıştır (Ten Years of Community Policy, 1985, s. 23).

Gıda maddelerinde çıkarılan tüzük ve yönetmeliklerle meyve ve sebzelerdeki zarar verici artıklar, yağlardaki asit oranı tüketilebilecek yağ miktarları ile reçel, jöle, meyve konservesi, fındık ezmesi, bal, şarap, meyve suyu, doğal maden suyu, süt, kakao, çikolata, kahve ve perhiz yiyeceklerinin bileşimi, imalatı ve gereken açıklamaları ihtiva etmesi düzenlenmiştir.

Aynı zamanda gıda maddelerinin renklendirilmesinde kullanılan boyalar, dayanıklılığı sağlayan kimyasal maddeler ve antioksidler yönetmelik hükümlerine bağlanmıştır.

Tarımsal ürünler ile ilgili olarak hormonal maddelerin yasaklanması kararı alınmıştır. Çünkü taze et, sebze ve meyvelerin hormonal maddelerle yetiştirilmesi, insan sağlığına zararlıdır. 1985'de Konsey tarafından alınan iki yeni karar ile hormonal maddelerin üretiminin kontrolü ve kesime gönderilen hayvanların hormon kontrolünden geçirilmesi zorunluluğu getirilmiştir. Aynı yılda hayvan ve taze et artıklarının analizine ilişkin kurallar konulmuştur.

Tüketicinin sağlığı yalnızca gıda maddeleri ve tarım ürünleri ile ilgili olmayıp, tüm mamul çeşitlerini dolayısıyla ve dolaysız biçimde içine almaktadır. Bu nedenle Komisyonun önerisiyle Konsey 1984 yılında topluluk erken uyarı sistemini geliştirilmiştir. Böylece tüketim mallarında meydana gelen herhangi bir zarar verme hali hem doğrudan komisyona hem de üye ülkelerin yetkili organlarına duyurulabilecektir. 1986' da bu sistemden yararlanılarak satın aldıkları mamüllerden zarar görenleri veya yolda ya da işyerinde kaza geçirenleri dosyalayarak



enformasyon sisteminin geliştirilmesine karar verilmiştir. 1988 yılında da tüketicilerin bilgilendirilmelerine yönelik çeşitli çalışmalar yapılmaktadır.

## **b) Tüketicinin Ekonomik Menfaatlerinin Korunması Hakkı**

Tüketicinin satıcılar karşısında korunmasını gerektiren hususlar

- Ön kontrat hükümleri,
- Haksız (hileli) ödeme takvimi,
- Saldırgan satış yöntemleri,
- Bozuk mallar ve aldatıcı garantiler,
- Aldatıcı-yanıltıcı Reklamlar,
- Satış sonrası hizmet ve tamir konularından oluşmaktadır.

Tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunması ile ilgili olarak Topluluk düzeyinde alınan kararlar ise 1978 sonrasında gerçekleştirilmiştir. Bu kararlar yanıltıcı- aldatıcı reklam, bozuk mamullerin zarara neden olduğu olaylarda imalatçının ilgilisi ve kapıdan kapıya satış konularındadır.

Aldatıcı-yanıltıcı reklamlardan zarara uğrayan tüketici, yasal otoritelerin müdahalesini beklemeden şikayette bulunabilir (1986 Eylül'de yürürlüğe girmiştir.)

Bozuk maddeler ile ilgili olarak zarara uğrayan tüketici, malı, ihmali olsun ya da olmasın üreticiye getirebilir. Tüketici yalnızca uğradığı zararı ispat etmek durumundadır. Eğer üreticinin ihmali varsa bu zorunluluk ortadan kalkar (1988 Ağustos'ta yürürlüğe girmiştir).

Kapıdan kapıya satış için işyerinden uzakta yapılan kontratlarda tüketicinin korunması amacıyla satış elemanı 7 gün içinde kontratı iptal etme hakkını tüketiciye yazılı olarak bildirmek zorundadır. (Ocak 1988'de yürürlüğe girmiştir.)

Tüketicinin ekonomik çıkarları ile ilgili olarak henüz sonucu alınamayan Komisyon önerileri ise şunlardır (Factsheets, 1987, s. En III/ 0/4) :

Hileli kontrat hükümleri, tüketici örgütleri ile çeşitli sektörlerdeki meslek kuruluşları arasında görüş birliğine varılamaması nedeniyle bekletilmektedir. Komisyon, mevcut durumun memorandum'a dökülmesini ve böylece bozuk malların değiştirilmesi ile ilgili tüketici yasasının çıkarılmasını istemektedir. Tüketici kredileri ile ilgili öneri 1979 yılından beri çeşitli değişiklikler geçirmiştir. Öneride, tüketici kredilerinin tüm çeşitlerinin kontratlarda yazılı olarak bulunması yer almaktadır.

Tüketici menfaatlerini korumak amacıyla önerilen hususlar şöylece belirlenmektedir (European File, 1987. s. 9) :



karşılaştırılması kolaylaşacaktır.

- Tüketicilerin standart kontratlarda uygunsuz hükümlerden, aldatıcı-yanıltıcı ve mukayeseli reklamlardan korunması.

- Satış sonrası hizmetin fonksiyonelleştirilmesi : Böylece mal nereden satın alınırsa alınsın tüketicinin ikamet ettiği yerde garanti şartları yerine getirilebilecektir..

- Yeni teknolojinin etkisi : televizyon uyduları ile yapılan reklamların yönetmelik hükümlerine bağlanması, tüketicinin elektronik araçlarla para transferlerinde ortaya çıkacak sorunlardan korunması ve bilgisayarlara yüklenen kişisel bilgilerin " Kişiyeye özel " niteliğinin korunması gerekmektedir.

- Turistlerin korunması : Paket turizm programları ve havayolu taşımacılığı ücretlerinin daha uygun hale getirilmesi ile ilgili yasaların uyumlaştırılması gereklidir.

- Kamu hizmetlerinin kalitesi ve yeterliliğinin artırılması.

- Tüketicinin haklarını en ucuz ve en hızlı biçimde koruyabilmesi (gerekirse dava açarak) için genel prosedürün belirlenerek, duyurulması.

Avrupa tüketici örgütleri, imalatçılar ve ticaret ile uğraşanlar arasında diyalogun sağlanmasıyla tüzük ve yönetmeliklerin daha gerçekçi ve uygulamalarda daha etkin biçimde yürütülmesine olanak verecektir.

### c) Bozuk Mamulleri Değiştirme Hakkı

Tüketicilerin satın aldığı mamullerin bozuk çıkması durumunda değiştirme ve yasal yollara başvurma hakkı Topluluk tarafından her iki programda da yer almış ve yönetmeliklere bağlanmıştır. Bu nedenle, Komisyon (Ten Years of Community Consumer Policy, 1985, s.c 133 / 10) :

- Üye ülkelerdeki tüketici danışma ve yardım sistemlerinin uyumlaştırılması,

- Değiştirme, hakem kanalıyla uzlaşma gibi durumları sisteme bağlama,

- Tüketici dernekleri ya da mahkemelerdeki tüketiciyi koruma olayları ile ilgili yasal durumu inceleme,

- Bu sistem yada yasaların üçüncü ülkelere de yansıtılması konularında çalışmaktadır.

Komisyon tüketiciyi koruma amacıyla uygulanan farklı sistemlerin avantajlı ve dezavantajlı yönlerini yayın yoluyla duyurmak ve sistemlerin uyumlaştırılmasını sağlamak yönünde çalışmaktadır.

İkinci Program çerçevesinde de tüketicilerin bilgilendirilmesi ve eğitilmesi, uzlaşma organlarının oluşturulması, hakem kurullarının düzenlenmesi, küçük



meblağlı anlaşmazlıklarda basit çözümler uygulanması, tüketicinin korunması konusundaki sorumluluğun tüketici gruplar, kamu organları ve kuruluşları arasında kesin olarak belirlenmesi ihtiyacı üzerinde durulmuştur.

#### d) Tüketicilerin Bilgilendirilmesi ve Eğitilmesi

Tüketicinin Bilgilendirilmesi özellikle tüketim mallarının etiketlenmesi üzerinde yoğunlaşmıştır. Gıda maddelerinin etiketlenmesi ve ambalajlanması ilk kez 1967 yılında Konsey tarafından tüketici sağlığı yönünden belirli hükümlere bağlanmıştır. Daha sonraki değişikliklerde etiketlerin üzerinde mamulün içindeki maddeler, ilave katkı maddeleri, üretim ve son kullanma tarihinin belirtilmesi zorunludur. Tehlikeli maddelerin uyarılması için etiketler üzerine tehlike işaretleri konulması gereklidir. Tüketim maddelerinde de aynı hususlara uyulması söz konusudur. 1979 yılında da fiyatların etiket üzerinde belirtilmesi karar bağlanmıştır. (Consumer Policy and Information Policy, 1981, s. 46).

Tüketicilerin eğitilmesi konusu ise ilkokul ve orta öğretim düzeyinde ele alınmıştır. Bu amaçla ;

- Orta öğretim düzeyinde sistematik eğitimin geliştirilmesi,
- Öğretmenlerin deneyimlerini artırıcı ve eğitici seminerlerin düzenlenmesi,
- Öğretim araçlarının geliştirilmesine katkıda bulunulması üzerinde durulmuştur.

1986 yılında 12 üye ülkenin Eğitim Bakanları zorunlu temel eğitim programlarında tüketicinin korunması konusunun da kapsama alınımasını kararlaştırmışlardır. 1979'da Komisyon'un okullarda uygulanan programda genç tüketicilerin eğitilmesi önerisi ile ilgili önemli sonuçlar elde edilmiştir. Komisyon bu projenin sonucu olarak, yukarıda değinildiği gibi öğretmenlerin eğitilmesi ve eğitim araçlarının geliştirilmesi konusunu planlamaktadır. Bu çerçevede daha üst düzeydeki okullarda da konunun ele alınması mümkün olabilecektir.

#### e) Tüketicilerin Temsil Edilme Hakkı

Bu konudaki Topluluk faaliyetleri Avrupa tüketici hareketinin desteklenmesi için araç ve fikir danışma konularında Komisyon tarafından verilen destekten ibarettir. 1972'den beri Komisyon aşağıdaki tüketici örgütlerinin Topluluk düzeyinde faaliyette bulunabilmeleri için çaba harcamıştır (Ten Years of Community Consumer Policy, 1985, s. 52)

- Tüketici örgütleri Avrupa Bürosu (BEUC)
- Avrupa Toplulukları Aile Örgütleri Komitesi (COFACE)
- Avrupa Tüketici Kooperatifleri Birliği (Eurocoop)
- Avrupa Sendikalar Konfederasyonu Örgütü (ETUC)



bulunmaktadır. Tüketici örgütlerinin esisini daha iyi duyurabilmeleri için 1973 yılında Komisyon tarafından Tüketici Danışma Komitesi (Consumer Consultative Committee -CCC) kurulmuştur. Tüketici Danışma Komitesi hem Komisyon'un tüketici ile ilgili kararlarını hem de kendi görüşlerini tüketiciye iletmekle görevlidir. 33 üyeden oluşmuştur ve yılda 4 kez toplanmaktadır. Öncelikle danışma fonksiyonunu yerine getirmekle yükümlüdür. Bunun yanısıra görüşlerini üye ülkelere duyurulmak üzere Avrupa Parlamentosu'na iletir. Ayrıca, tüketici örgütleri ile çeşitli kurumlar arasında diyalogu kurmak ve ilişkileri belirli bir düzeyde sürdürmekle görevlidir.

### 3. ÜYE ÜLKELERDE TÜKETİCİNİN KORUNMASI İLE İLGİLİ YASAL DÜZENLEMELER

Kitlesel üretim ve dağıtımın sözkonusu olduğu bir toplumda herhangi bir genel reform, mevcut ekonomik ve yasal yapı üzerinde önemli bir etki yapabilmekte ve bir karmaşaya neden olabilmektedir. Avrupa Topluluğu'nda tüketicinin korunmasına yönelik olarak ülkesel düzeyde yapılan her türlü yasal düzenlemeler, bir yandan tüketici haklarına ilişkin önemli adımlar olarak görülürken öte yandan işletme etkinliklerini kısıtladığı için eleştirilmiştir. Bu nedenle, tüketicinin korunması hareketleri Topluluk'ta oldukça uzun bir yasal düzenleme süreci içinde ele alınmaktadır. Örneğin, malların uluslararası satışı için tek tip bir yasa (Uniform Law on International Sale of Goods-ULIS) hazırlanması üzerindeki görüşmeler 20 yıldan fazla bir zaman almıştır (Bulletin of the E.C., 1984, s. 7.).

Üye ülkelerde tüketicinin korunmasına yönelik olarak alınan yasal ve yönetsel önlemler değerlendirildiğinde Topluluk bünyesinde ortak bir tüketiciyi koruma yasa-sının bulunmadığı anlaşılmaktadır. 12'ler Avrupası'nda bu konudaki yasal düzenlemeler ülke bazında şöylece sıralanabilir.

**Belçika :** Ticari uygulamaları düzenleyen 1971 tarihli yasanın ıslah edilmesi için hazırlanan bir yasa taslağı 1977 yılında görüşmeye açılmıştır. Dürüst olmayan sözleşme koşullarına ilişkin bir genel yasa bulunmamaktadır. Yalnızca, ulaştırma, seyahat ve sigorta sözleşmeleri gibi bazı sözleşmeleri düzenleyen özel bir yasa yürürlükte-dir.

**Fransa :** 10 Ocak 1978 tarihli yasa ile kurulmuş bulunan bir komisyon, dürüst olmayan ticari faaliyetlere ilişkin olarak, satıcıların kullandıkları sözleşme modellerinin araştırılması, dürüst olmadığı belirlenen sözleşme hükümlerinin iptali ya da yeniden düzenlenmesini önerebilmektedir. Komisyon, tüketici ve ticaret kesiminden ilgililer, yargıçlar, avukatlar ve kamu görevlilerinden oluşmaktadır.

Komisyon, dürüst olmayan hükümlere sözleşmelerde yer vermeye devam eden



10 Ocak 1978 tarihli yasanın uygulamaya konmasına kadar yalnızca bir kararname yayınlanmıştır. 24 Mart 1978 tarihli kararnameye göre satıcının teklif ettiği fiyatı değiştirmesi yasaklanmaktadır ve belirli durumlarda atın aları yasal hakları konusunda bilgilendirmesi öngörülmektedir.

**Lüksemburg :** 25 Ağustos 1983 tarihli Yasa, " Dayanıklı ya da dayanıksız tüketim malları ya da hizmet pazarlayan bir satıcı ile son tüketici arasında imzalanan, hak ve yükümlülükler açısından tüketicinin zararına olacak biçimde herhangi bir madde ya da maddeler bütünüünün yer aldığı sözleşmelerin dürüst olmadığı için boş ve hükümsüz olduğunu "öngörmektedir. Yasa metninde, dürüst olmayan sözleşme hükümlerine ilişkin 20 maddelik bir sınırlayıcı liste verilmektedir.

**İtalya :** 1942 tarihli italyan Medeni Kanunu'nda standart sözleşmeleri belirleyen üç madde yer almaktadır. Normal yasal kontrol sistemi dışında dürüst olmayan ticareti kontrol eden özel önlemler yoktur.

**Hollanda :** Standart sözleşme koşullarına ilişkin bir yasa taslağı 1981 yılında Parlamento'ya sunulmuştur. Taslak, tüketici için uygun olmayan sözleşme hükümleri için iki liste öngörmektedir. Kara listede her zaman hükümsüz olan sözleşme koşulları, gri listede ise sözleşmenin niteliğine bağlı olarak hükümsüz sayılabilecek koşullar yer almaktadır.

**Danimarka :** 1917 tarihli Sözleşmeler Yasası'nı yeniden düzenleyen 1975 tarihli yasa, dürüst ticaret uygulamalarına aykırı sözleşmelerin kısmen ya da tümüyle iptal edilebileceğinin öngörmektedir.

14 Haziran 1974 tarihli Pazarlama Uygulamaları Yasası ile tüketici Şikayetleri Bürosu kurulmuştur.

Son yıllarda, finansal işlemler alanında tüketicinin korunmasına ilişkin çok sayıda yasa çıkarılmıştır. 1977 tarihli Gecikmiş Ödemeler Yasası, 1978 tarihli tüketici Sözleşmeleri Yasası ve 1906 tarihli Malların Satışı Yasası'nı yeniden düzenleyen 1979 tarihli yasa bunlar arasında sayılabilir.

Tüketici Ombudsmanı, Pazarlama Uygulamaları Yasası ile daha da güçlendirilmiştir. Bu yolla, satıcıların ve ticaret birliklerinin dürüst olmayan sözleşme hükümlerine ve usulsüz ticari uygulamalara son verilmiştir. Bu prosedür uygulamada çok iyi işlemektedir. Tüketici Ombudsmanının bu yasa hükümleri çerçevesinde aldığı kararların daha önce herhangi bir yönetim kademesinde tartışılması ona etkin bir özerklik sağlamaktadır. Ombudsman, yasak koyamamakta ancak satıcı önerilerini kabul etmezse Kopenhag'daki Denizcilik ve Ticaret Mahkemesi'ne başvurarak uygulamaların hükümsüz olduğunu bildirebilmektedir.



Federal Almanya : 1974 tarihli yasa taraflardan birinin diğer taraf aleyhine dezavataj oluşturacak şekilde iyi niyete aykırı davranarak sözleşme oluşturmasına karşı hükümler getirmiştir. Ticaret birlikleri ve tüketiciler bu tür sözleşme koşullarından korunmak için normal mahkemelere başvurabilmektedir.

**İngiltere :** 1979 tarihli Malların Satışı Yasası, satıcılar ile tüketiciler arasında yapılacak sözleşmelerde malların tanımlanması ve amaca uygun olması koşulu aranmaktadır.

1977 tarihli Dürüst Olmayan Sözleşme Koşulları Yasası, 1973 tarihli Dürüst Ticaret Yasası tüketicinin korunmasına ilişkin belirli düzenlemeler getirmiştir. 1973 tarihli Yasa ile, Dürüst Ticaret Genel Müdürü'ne ticaret uygulamalarını denetleme ve hükümete uygun önerilerde bulunma yetkisi verilmiştir. Gerektiğinde mahkemeye de başvurabilen Genel Müdür belirli sözleşme koşullarının elimine edilmesi için çalışmakta, kendi kuruluşu ile ticaret birlikleri arasında görüşmeler yoluyla bazı yönetmelikler çıkarabilmektedir. Halen, bu tür 21 yönetmelik bulunmaktadır.

**İrlanda :** Satış ve teslim koşullarını düzenleyen özel bir yasa bulunmamaktadır. tüketicinin Bilgilendirilmesi Yasası 1978'de Tüketici ilişkileri Müdürü tarafından hazırlanmış ve mal ve hizmetler konusunda tüketicinin bilgilendirilmesini ve yanıltıcı uygulamaların önlenmesini amaçlamaktadır.

1980 tarihli Malların Satışı ve Hizmetlerin Sağlanması Yasası, büyük ölçüde İngiliz Dürüst Olmayan Sözleşme Koşulları Yasası ve 1979 tarihli Malların Satışı Yasası'nın benzeridir.

**Yunanistan :** Konuya ilişkin özgün bir yasa bulunmamakta ve yakın bir gelecekte de hazırlanması planlanmamaktadır. Bununla birlikte, henüz AT düzeyinde faaliyette bulunmayan " Tüketiciyi Koruma Enstitüsü " ülke sınırları içinde 1973'den beri çalışmaktadır.

**İspanya :** Yunanistan'da olduğu gibi henüz AT düzeyinde faaliyette bulunmayan, fakat yurt içinde tüketiciyi koruma amacıyla çalışan " Tüketici Birlikleri Ulusal Federasyonu " karma kuruluş statüsünde 1969'dan bu yana görev yapmaktadır.

**Portekiz :** Tüketicinin korunması konusu fonksiyonel olarak henüz ele alınmamıştır. Topluluğa tam üyelik durumunun getirceği yükümlülüğe göre geçiş dönemi içerisinde uyum sağlanacaktır.



#### 4. TÜRKİYE'DE TÜKETİCİYİ KORUMA HAREKETLERİ VE AT'YE UYUMU

Türkiye'de tüketiciyi koruma hareketi ile ilgili olarak, "Tüketiciyi Koruma Yasası" 1970'lerden beri zaman zaman gündeme gelmekle birlikte henüz çıkarılmamıştır.

Türkiye'de tüketiciyi koruma hareketi günümüzde Türk Ticaret Kanunu, Borçlar Kanunu, Türk Ceza Kanunu, Kooperatifler Kanunu, Umumi Hıfzısıhha Kanunu, Endüstriyel Mamulâtın Maliyet ve Satış Fiyatlarının Kontrolü ve Tesbiti Kanunu, Belediye Kanunu, Ticaret, Sanayi Oda ve Birliklerinin Faaliyetlerini Düzenleyen 5590 sayılı Yasanın bazı hükümleri çerçevesinde uygulanmaya çalışılmaktadır. Ancak, bu yasalarda tüketicinin korunması ile ilgili dolaylı hükümler bulunması, tüketicilerin bu yasa hükümlerinden haberdar olmamaları ve söz konusu yasa hükümlerinin günümüz koşullarındaki yaptırım gücünün yetersiz olması, bu konuda etkin çalışma yapılamamasına neden olmaktadır.

Tüketiciyi doğrudan koruyucu nitelikte yasal düzenlemeye henüz gidilememiş olduğundan tüketiciyi koruma amacıyla faaliyette bulunan örgütler kurulmamıştır.

Tüketiciyi koruma hareketi ilk kez 1970 yılında Ticaret Bakanlığı İç Ticaret Genel Müdürlüğü'ne bağlı olarak "Tüketici Sorunları Şubesi" nin kurulması ile başlamıştır. Tüketicilerin aydınlatılması, eğitilmesi, çıkarlarının korunması ve örgütlerini amaçlayan bu girişim süreklilik göstermemiş ve uzman personel bulunamaması gerekçesiyle 1974 yılında kapatılmıştır.

Bugün ülke düzeyinde faaliyette bulunan Tüketiciyi Koruma Derneği, Dernekler Kanunu çerçevesinde çalışmalarını sürdürmekte, fakat tüketiciyi koruma yasasının henüz çıkarılmamış olması nedeniyle yetersiz kalmaktadır.

Günümüzde tüketicinin korunması Hıfzısıhha Enstitüsü, Türk Standartlar Enstitüsü'nün çabaları ile ve Ticaret ve Sanayi Odalarının etkinlikleri çerçevesinde kâbmen yürütülmeye çalışılmaktadır.

Hıfzısıhha Enstitüleri ilaç ve gıda maddeleri konusunda kalite kontrolü yapmakla birlikte tüketici hak ve çıkarlarını doğrudan koruma amacıyla çalışmadığından tüketicinin korunmasına ancak dolaylı olarak hizmet edebilmektedir.

Bir kamu kuruluşu niteliğinde olan Türk Standartlar Enstitüsü de tüketiciyi dolaylı yoldan koruma görevini üstlenmiştir. Tüketim mallarının standarda bağlanması işlemleri yeni tamamlanmaktadır. TSE markasının kullanılmasıyla ilgili talimatın 20. maddesinde (TSE, Md. 20, Md. 6.) "tüketiciye karşı sorumluluk "



değildir. Ancak, tüketici şikayetlerini dinler ve 18. madde uyarınca firmaya hatırlatma, uyarma ya da para cezası uygulamasına gidebilir. Bu cezalar günümüz koşullarına göre çok düşüktür. Para cezası firmanın yatırdığı teminata el konulması şeklinde olur ve firmanın TSE markasını kullanma hakkının bulunmadığı kamuoyuna ilan edilir. Yapılan incelemede eğer yalnızca bir ya da birkaç üniteye bozukluk olmuşsa, firma o üniteyi yenisiyle değiştirmeyi taahhüt eder, doğacak her türlü masrafı yüklenir. Ancak firmanın kullanma talimatına uygun olarak kullanılmayan mallardan doğan şikayetler dinlenmez. Tüketicilere karşı sorumluluk TSE ile üretici firmalar arasında imzalanan sözleşmede de aynen kabul ve taahhüt edilir.

Tüketicinin dolaylı olarak korunmasına hizmet eden bir başka uygulama Ticaret ve Sanayi Odaları bünyelerinde geliştirilmiş olan tüketici şikayetlerini dinleyen ve çözümleyen birimlerdir. Zaman zaman, tüketim kooperatifleri de tüketicinin, özellikle malın fiyatı ve dağıtımından kaynaklanan sorunlarını çözmesi bakımından tüketiciyi koruma hareketine katkıda bulunmaktadır.

Tüketicinin korunmasında önemli bir diğer konu da aldatıcı-yanıltıcı reklamlarla ilgilidir. Aldatıcı-yanıltıcı reklam uygulamalarından tüketicinin korunabilmesi için yasal düzenlemelere gerek vardır. Ancak, bu uygulamaların yalnızca yasal yaptırımlara bağlanması etkili sonuca götürmeyebilmektedir. Bu nedenle, gelişmiş ülkelerde yasal önlemlerin yanısıra firmaların oluşturduğu, meslek kuruluşları düzeyinde gönüllü denetim birimleri kurulmuş ve etkin çalışabilmeleri sağlanmıştır (Rezan Tatlıdil, 1984, s. 75-77). A.B.D. 'de yasal denetim, Federal Ticaret Komisyonu tarafından yürütülmektedir. Federal Ticaret Komisyonu, reklamları tüketicinin korunması yönünden, özellikle aldatıcı-yanıltıcı olmaması açısından denetlemektedir. Örneğin, yanıltıcı reklam yapmış bir firma, ya reklam kampanyasını yeniden düzenleyerek ek finansman ile yarattığı yanlış ima gidermeye yöneltilir ya da faaliyetleri sınırlandırılabilir. Özel mesleki kuruluşlar ise çeşitlidir. Aldatıcı reklam yapan firma, bağlı olduğu mesleki kuruluş (sanayi ve ticaret odası gibi) tarafından kısıtlayıcı önlemlere hedef olabilir. Bu kuruluşlar aynı zamanda, yayınlanacak reklam metinlerini denetimden geçirerek aldatıcı-yanıltıcı nitelikte görülen reklamları kabul etmemektedir. Mesleki kuruluşlar bu tür reklamlardan nasıl kaçınılabileceği konusunda da yol göstermektedirler. Ancak, bu tür özel denetimlerin ancak yasal yaptırımlarla birlikte etkili olabildiğini burada belirtmek gerekmektedir.

Türkiye'de reklamın denetlenmesi konusunda herhangi bir yasal düzenlemeye gidilmemiştir. Ancak, ticaret ve iş hukukunun bazı maddelerine dayanılarak reklam çalışmaları sürdürülmektedir. Ancak, özellikle reklamların denetimi ve tüketicinin korunması konusundaki yasa taslağı halen gerçekleşmemiştir. Bu nedenle, reklam denetimi konusunda Basın ve Ahlak Yasası, radyo ve televizyonda ise



TRT Reklam Esaslarına İlişkin Yönetmelik gereğince bazı koşullar ve sınırlamalar çerçevesinde sürdürülmekte birlikte konunun tüketicinin korunmasıyla ilgili yönü çok gerilerde kalmaktadır.

Aldatıcı-yanıltıcı reklamlar konusunda alınacak yasal önlemler arasında tüketicinin korunabilmesi için en etkin önlem kuşkusuz, "Tüketiciyi Koruma Yasası'nın çıkarılarak "Tüketiciyi Koruma Örgütleri" nin kurulmasıdır. Bu konuda destekleyici nitelikte "Pazarlama Uygulamaları Yasası", "Kısıtlayıcı ve Tekelci Uygulamalar Yasası"nın çıkarılması da yararlı olabilecektir (Günel Önce, 1985, 2. 20.). Gelişmiş ülkelerde olduğu gibi tüketici örgütlerine "karşı reklam" yapma hakkının verilmesi yoluyla tüketicinin zarar gördüğü mal, kamu oyuna duyurulabilmelidir.

Tüketicinin korunmasına kısmen de olsa yardımcı olan çeşitli kuruluşların faaliyetlerindeki en belirgin eksiklik, tüketicinin bilgilendirilememesi yönünden olmaktadır. Bu nedenle, yeni hazırlanan "Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı"nda tüketicinin korunması, aydınlatılması, eğitilmesi ve bilgilendirilmesi ve bu girişimlerin teşvik edilmesi ilkelerinin benimsenmesi ortaya çıkan açığı büyük ölçüde kapatabilecek niteliktedir. Ancak, yasa tasarısının diğer hükümleri TTK ve yürürlükte olan diğer ilgili yasa hükümleri ile benzerlik göstermektedir. Dernekler Yasası uyarınca tüketici örgütlerinin desteklenmesi ise yeni bir olay değildir ve bu çerçevede çalışan "Tüm Tüketicileri Koruma Derneği" bulunmaktadır. Ancak, Dernekler Yasası, tüketicinin korunabilmesinde yeterli değildir. Tüketicinin korunması ile ilgili yasal düzenleme yapılırken yasaklayıcı hükümlerden önce yön gösterici, teşvik edici husuların belirtilmesi daha yararlı olabilecektir.

Yasa taslağındaki bir diğer olumsuz yön ise, tüketici örgütlerinin dernek statüsünde kurulmasına olanak vermesi, fakat devletin bu konuya ne derecede katkıda bulunacağını belirtmemesidir. AT ülkelerinin birçoğunda tüketici örgütleri kısmen ya da tamamen devletin finansal desteği ile faaliyetlerini sürdürmektedirler.

Yasa tasarısının olumlu yöne ise, tüketicilerin eğitilmesi ile ilgili olarak AT kararlarında olduğu gibi, her derecedeki okulların müfredat programlarına, Milli Eğitim, Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından gerekli ilaveler (dersler) yapılması, Milli Eğitim, Gençlik ve Spor ve Ticaret Bakanlıklarının ortaklaşa çalışması ile tüketicilerin eğitilmesi için kitap-broşür, bilinçlendirilmesi için radyo-TV programları düzenlenmesi gerekliliği belirtilmiştir.

Ayrıca, yasa tasarısında tüketici hakları net ve somut olarak belirtilmiştir. Gerçekte tüketicinin klasikleşen 5 temel hakkı Avrupa Topluluğu'nda 1975'den beri kabul edilen Birinci, İkinci ve Üçüncü "Tüketiciyi Koruma Prog-



yıllardan beri (1928) kabul edilmektedir. Yasa tasarısında her ne kadar tüketici haklarını düzenleyen genel hükümler mevcut ise de bu haklar rekabeti, fiyatı ve reklamı düzenleyen hükümler arasında yer almış, fakat uygulama esaslarının Ticaret Bakanlığı'nca çıkarılacak yönetmeliklere göre gerçekleştirileceği belirtilmiştir. Halen, konu oldukça belirsizdir.

Tüketiciyi Koruma Yasası ile birlikte diğer yasa hükümlerinin günümüz koşullarına uyarlanması ile Avrupa Topluluğu'na uygun yasal önlemler alınmış olacaktır. Örneğin, TCK'nun 395 inci maddesinde, "Genel sağlığa zararlı malları müşteriye tehlikeyi haber vermeden satanlara 6 aya kadar hapis ve 15 TL. den 50 TL'ye kadar ağır para cezası " öngörülmektedir. Bu cezalar günümüz koşullarında fonksiyonelliğini tamamen yitirmiştir (Tanju Öztürk, 1981, s.107.).

## 5. SONUÇ

Toplulukta günümüze kadar uygulanan ve halen uygulanmaya devam edilen tüketiciyi koruma politikası (1976-80), (1981-86) ve (1987-92) yılları arasında olmak üzere beşer yıllık üç program çerçevesinde yürütülmektedir. 1992 yılında Topluluk iç pazarının gerçekleştirilmesi planlandığından, bu tarihe kadar tüketicinin korunması Topluluk içinde belirli esaslara bağlanmış olacaktır.

Bugüne kadar uygulanan Birinci ve İkinci Programlarda tüketicinin korunması ile ilgili birçok karar alınmakla birlikte, henüz Topluluk düzeyinde sorunlar çözülebilmemiş değildir. Her sektörde tam bir tüketiciyi koruma standardı geliştirilememiştir. Her geçen gün yeni gelişmelerin ışığı altında uygulama alanı genişletilmektedir. Ancak, halen yürürlükte olan kararlar bile Türkiye'nin uygulamada hukuki, sosyal ve ekonomik alanda geniş kapsamlı bir düzenlemeye ihtiyaç duyacağı niteliktedir.

Gerçekte, tüketiciyi koruma hareketi Türkiye'de çeşitli Kanunlar kapsamında dolaylı olarak ele alınmıştır. Ancak, bu kanun hükümleri dağınıktır ve artık günümüz koşullarına uygun olmaktan çok uzaktır. Ayrıca, söz konusu hükümler tüketiciyi korumaktan ziyade ekonomik yaşamı düzenlemek amacıyla kanunlarda yer almışlardır. Bu nedenle, tüketicinin korunmasına yönelik olarak kullanılmaları yaygın biçimde gerçekleştirilememiştir.

Tüketicinin korunmasını gerçekleştirmek, yasal ortamın düzenlenmesi ile mümkün olmaktadır. Böylece, tüketici haklarının açık bir şekilde belirlenmesi, tüketicinin hem tüketiciyi koruma yasası çerçevesinde hem de mevcut diğer yasa hükümlerinin günümüz koşullarına uyarlanmasıyla korunmasına olanak verecektir. Türkiye'de halen Ticaret Bakanlığı tarafından üzerinde çalışılan tüketiciyi koruma yasa tasarısı incelendiğinde tüketici haklarına yer verilmekle birlikte tüketiciyi koru-



ma örgütlerinin çalışma biçimleri açık bir şekilde belirtilmemiştir. Derneklerin çalışma kapsamı içinde neleri yapacaklarından ziyade neleri yapamayacakları konusunda uzunca bir yasaklar listesi getirilmiştir. Tüketiciyi koruma örgütlerinin kamu kuruluşları ya da Devlet organları tarafından hangi alanlarda ne ölçüde destekleneceği konusuna hiç değinilmemiştir. Ayrıca, Toplumluk standardına uyum konusundan da söz edilmemektedir.

Yasa tasarısında uygulamaya ilişkin esasların hemen hemen tamamının yönetmeliklere bırakılması hükümet politikalarına önemli görevler ve sorumluluklar yüklemektedir. Gerçekte ise uygulamayı düzenleyici ilke kararlarının bir bütün olarak yasa taslağında yer alması ve böylece hükümet değişikliklerinden konunun etkilenmemesi sağlanmalıdır. Böylece, tüketicinin korunması kurumsal bir yapıya kavuşmuş olacaktır. Türk Tüketiciyi Koruma Hareketi'nin Toplumluk standardına uyarlanmasında ise bu ilk adımı oluşturacaktır.

## CONSUMER PROTECTION POLICY OF THE EUROPEAN COMMUNITY AND APLICATIONS IN TURKEY

The relations between Turkey and the European Community have tended to a new form because of Turkish application for full membership to the European Community. Now, the question is how Turkey will adopt her economic, social and legal issues to the European Community in this short period until 1992. Meanwhile, Turkey has to fix her adoption policies according to the main subjects which one is consumer protection policy because of the importance in export goods.

In this study, "Consumer Protection Policy " of the European Community will be investigated according to the directives of the European Commission and the realization process in the member countries. By the way, the main purpose of the study is two-fold : To realize the continuity of Turkish exports to the European Community based on the directives concerning consumer protection policy and, to determine the dispositions for full membership on Turkish side.



European Communities (1977), Consumer Protection and Information Policy, First Report, Luxembourg, 7- 8.

European Communities (1976), The European Consumer, Commission of the EC, Brussels.

European Communities (1972), Fifth General Report on the Activities of the Community.

European Communities (1987), European File, The E.C. and Consumers, Brussels, 4.

European Parliament (1984), Principal Developments in the European Community, 178-179.

European Communities (1987), Twentieth General Report 1986, 230-234.

European Communities (1985) Document, Ten Years of Community Consumer Policy, Luxembourg, 23.

European Parliament (1987), Facts Sheet, Luxembourg, En III / 0 / 4.

European Communities (1987), European File, The E.C. and Consumers, Brussels, 4-5.

European Communities (1985), Document, Ten Years of Community Consumer Policy, Luxembourg, c 133/ 10.

European Communities, (1981), Consumer protection and Information Policy, Third Report, Luxembourg, 46.

European Communities (1985), Document, Ten Years of Community Consumer Policy, Luxembourg, 52.

European Communities (1984). Bulletin of the E.C., Unfair Terms in Contracts Concluded with Consumers, Supplement, 1/84., Luxembourg, 7.

Önce Günel (1985), "Tüketici Yasası İşlevini Yerini Getirmelidir".

İzmir Ticaret Odası Dergisi, Yıl : 58, Sayı : 6, 20.

Öztürk Tanju (1981), Pazarlama Ekonomisi ve Tüketicinin Korunması, İ. Ü. İ.F. Pazarlama Enst. Yay. No. 17, İstanbul, 47-64.

Tatlıdil Rezan (1984), Basın, Radyo ve Televizyon Reklamcılığı, Teksir, D.E.Ü. İ.İ.B.F. Teksir Yay. No. 118, İzmir, 75-77.

Türk Standartlar Enstitüsü, TSE Markasının Kullanılması ile ilgili Talimat, Madde : 20, Sözleşme Md. 6.