

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
KAMU HUKUKU ANABİLİM DALI
AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKU PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

TÜRK HUKUKUNDA VE AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKUNDA
TÜKETİCİNİN KORUNMASI

Pelin AKTOPRAK

DANIŞMAN

Prof. Dr. Demet ÖZDAMAR

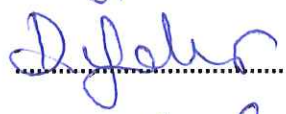
İZMİR-2018

YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAY SAYFASI

Üniversite : Dokuz Eylül Üniversitesi
Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Adı ve Soyadı : PELİN AKTOPRAK
Öğrenci No : 2012800383
Tez Başlığı : Türk Hukuku'nda ve Avrupa Birliği Hukuku'nda Tüketicinin Korunması

Savunma Tarihi : 04.04.2018
Danışmanı : Prof.Dr.Demet ÖZDAMAR

JÜRİ ÜYELERİ

<u>Ünvanı, Adı, Soyadı</u>	<u>Üniversitesi</u>	<u>İmza</u>
Prof.Dr.Demet ÖZDAMAR	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Oğuz ŞİMŞEK	DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ	
Doç.Dr.Serkan ÇINARLI	CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ	

PELİN AKTOPRAK tarafından hazırlanmış ve sunulmuş olan bu tez savunmada başarılı bulunarak oy birliği ☒ / oy çokluğu() ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Metin ARIKAN
Müdür

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Türk Hukukunda ve Avrupa Birliği Hukukunda Tüketicinin Korunması” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

..../...../.....

Pelin AKTOPRAK

İmza

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

Türk Hukukunda ve Avrupa Birliği Hukukunda Tüketicinin Korunması

Pelin AKTOPRAK

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Kamu Hukuku Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Programı

Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek ve tüzel kişi olarak tanımlayabileceğimiz tüketicilerin haklarının oluşumu, dünyada ve ülkemizdeki tarihsel gelişimi, ardından Birleşmiş Milletler tarafından kabul gören evrensel tüketici hakları doğrultusunda oluşturulan Avrupa Birliği'nin tüketici politikası ve bu doğrultuda kurucu antlaşmalarda tüketici mevzuatı ele alınmıştır.

Ülkemizde, Cumhuriyet öncesinde tüketici hukuku çeşitli gelişmeler göstermiş olup Cumhuriyet sonrasında ise, ülkemizin Gümrük Birliği'ne girmiş olması sonucu uyum yasaları çıkartılmıştır. Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde de tüketici mevzuatında 4077 sayılı ve 6502 sayılı temel Tüketici Kanunları'nda, ilgili Yönetmelik ve Tebliğler'de özellikle gıda, bankacılık, sağlık, tütün ve alkol alanlarında ilgili Yönetmelikler, Tebliğler'de değişiklikler yapılmıştır. Bu çalışmamızda, hem dünyadaki hem ülkemizdeki tüketici hareketleri ve ülkemizin Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde yerine getirmesi gereken kriterler kapsamında çıkartılan uyum yasaları, Avrupa Birliği tüketici mevzuatı kapsamında ülkemizdeki son gelişmeler ve değişiklikler ile tüketicilerin hak ihlalleri halinde başvurulacakları hukuki mekanizmalar Avrupa Birliği ve Türk hukukunda olmak üzere ayrı ayrı olarak incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Avrupa Birliği, Tüketici Hukuku, Evrensel Tüketici Hakları, Avrupa Birliği Direktif ve Yönergeler, Uyum Yasaları, 4077 ve 6502 sayılı Kanun.

ABSTRACT

Master's Thesis

Conservation of Consumer in Turkish Law and European Union Law

Pelin AKTOPRAK

Dokuz Eylül University

Graduate School of Social Sciences

Department of Public Law

Master Program

This thesis aims to analyze the historical process of the movements of consumers defined as natural and legal persons acting for commercial or non-professional purposes, the consumer policy of the European Union, which is established in line with the universal consumer rights accepted by the United Nations, and the consumer policy in Turkey that indicates some changes during the accession process to the European Union via harmonization laws to *acquis communautaire*. By emphasizing the fact that Turkish Basic Law on Consumer Law numbered 4077 and 6502, and consumer related regulations and communiqués especially in the field of food, banking services, health, tobacco and alcohol have been undergone changes in the accession process to EU, this thesis examines the consumer movements, last developments as well as changes in Turkey within the scope of European Union Consumer Law and legal mechanisms that consumers can apply in case of violations of their rights.

Key words: European Union, Consumer Law, Universal Consumer Rights, European Union Directives and Directives, Compliance Laws, Law No. 4077 and 6502.

İÇİNDEKİLER

TÜRK HUKUKUNDA VE AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKUNDA

TÜKETİCİNİN KORUNMASI

TEZ ONAY SAYFASI.....	ii
YEMİN METNİ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	v
İÇİNDEKİLER.....	vi
KISALTMALAR.....	xi
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ HAREKETLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

1. Dünyadaki Gelişmeler.....	3
2. Avrupa'daki Gelişmeler.....	5
3. Türkiye'deki Gelişmeler.....	7
3.1. Cumhuriyet Öncesi.....	7
3.2. Cumhuriyet Sonrası.....	8

İKİNCİ BÖLÜM:

AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKUNDA

TÜKETİCİ HUKUKUNUN YASAL DAYANAKLARI

1. GENEL OLARAK EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI.....	12
1.1. Tüketicinin Sağlık ve Güvenliğinin Korunması Hakkı.....	13
1.2. Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması Hakkı.....	14
1.3. Tüketicinin Tazmin Edilme Hakkı.....	15
1.4. Tüketicinin Bilgilendirilme ve Eğitilme Hakkı.....	15
1.5. Tüketicinin Temsil Edilme Hakkı.....	16
2. AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKUNDA TÜKETİCİ HUKUKUNUN YASAL DAYANAKLARI.....	18
2.1. Roma Antlaşması.....	18

2.2. Avrupa Tek Senedi (<i>Single European Act</i>).....	20
2.3. Maastricht Antlaşması.....	20
2.4. Amsterdam Antlaşması.....	22
2.5. Avrupa Birliği'ne Aday ve Üye Ülkelerin Yerine Getirmesi Gereken Başlıca Kriterler(Kopenhag Kriterleri).....	24
2.5.1. Siyasi Kriter.....	25
2.5.2. Ekonomik kriter.....	25
2.5.3. Uyum kriteri.....	25
2.6. Avrupa Birliği'nde Tüketicinin Korunması Politikasının Oluşması.....	25
2.6.1. Avrupa Birliği'nde Tüketicinin Korunması Politikası Kapsamında Hazırlanan Programlar ve Eylem Planları.....	27
2.6.1.1. Tüketicinin Korunması İle İlgili Birinci Program (1975-1980).....	27
2.6.1.2. Tüketicinin Korunması İle İlgili İkinci Program (1981-1986).....	27
2.6.1.3. Tüketicinin Korunması İle İlgili Üçüncü Program (1987-1997).....	28
2.6.1.4. Tüketicinin Korunması İle İlgili Birinci Üç Yıllık Eylem Planı (1990-1992).....	28
2.6.1.5. Tüketicinin Korunması İle İlgili İkinci Üç Yıllık Eylem Planı (1993-1995).....	28
2.6.1.6. Avrupa Birliği Komisyonu Tüketicinin Korunması İle İlgili Uzun Dönemli Planları.....	29
2.6.1.6.1. 1996-1998 Yıllarını Kapsayan Plan.....	29
2.6.1.6.2. 1999-2001 Yıllarını Kapsayan Plan.....	29
2.6.1.6.3. 2001 Yılı Sonrası Belirlenen Programlar	30
2.6.1.6.4. Avrupa Birliği'ne Katılım İçin Ulusal Eylem Planı ve Tüketicinin ve Sağlığının Korunması Faslı Hakkında Son Üç yıllık Eylem Planı (Ocak 2016-Aralık 2019).....	30
2.7. Avrupa Birliği Müktesebatındaki Direktifler.....	34
2.7.1. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Diğer Şartname, Yönerge ve Direktifler.....	41

2.7.1.1. Tüketicinin Sağlığı ve Güvenliği Konusunda AB'nin 92/59/EEC sayılı Yönergesi ve Avrupa Birliği Sağlık Programı.....	41
2.7.1.2. Ayıplı Mal Konusunda AB'nin 85/374 sayılı Direktifi.....	43
2.7.1.3. Kredi Kurumları Konusunda 77/780/EEC sayılı Birinci Bankacılık Yönergesi.....	45
2.7.1.4. Paket Turlar Konusunda 90/314/EEC sayılı Direktif.....	46
2.7.1.5. Avrupa Birliği'nde ve Ülkemizdeki Gıda Maddelerine İlişkin Tescilli Sağlanan Tarım Ürünleri ve Gıda Maddelerine İlişkin Şartname.....	46
2.8. Avrupa Birliği'nin Tüketici Hakları Konusundaki En Son Çalışmaları.....	47
2.8.1. Eko-Etiket.....	49
2.8.2. AB Eko-Etiket Kategorileri.....	51

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE'NİN AVRUPA BİRLİĞİNE ÜYELİK SÜRECİ, UYUM YASALARI VE TÜRK HUKUKUNDA TÜKETİCİ HUKUKUNUN YASAL DAYANAKLARI

1. TÜRKİYE'NİN AVRUPA BİRLİĞİNE ÜYELİK SÜRECİ VE UYUM YASALARI.....	53
1.1. Ankara Antlaşması.....	55
1.1.1. Hazırlık Dönemi.....	55
1.1.2. Geçiş Dönemi.....	55
1.1.3. Son Dönem.....	56
1.2. Ortaklık Konseyi.....	56
1.3. Gümrük Birliği.....	56
2. TÜRKİYE'NİN ÜYELİK MÜZAKERESİ SÜRECİNDEKİ KATILIMLARI.....	57
2.1. Süreçteki Uluslararası Katılımlar.....	58
2.1.1. Avrupa Birliği Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı ve Sonuçları.....	58
2.1.2. Uluslararası Tüketicinin Korunması ve Güçlendirme Ağına Ülkemizin Katılımı.....	59

2.1.3. Tüketici Politikaları Komitesine Ülkemizin Katılımı.....	61
2.2. Uyum Sürecinde Yurtiçi Faaliyetler.....	61
3. AVRUPA BİRLİĞİ'NE ÜYELİK SÜRECİNDE BAŞLICA UYUM PAKETLERİ.....	62
4. TÜRKİYE'DE TÜKETİCİNİN KORUNMASI POLİTİKASININ OLUŞMASI.....	63
5. TÜRKİYE'DE TÜKETİCİNİN KORUNMASINA İLİŞKİN MEVZUAT.....	64
5.1. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunlar.....	64
5.1.1. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun.....	64
5.1.2. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun.....	64
5.1.2.1. 6502 Sayılı Kanun ile Yapılan Değişiklikler.....	65
5.1.2.1.1. Tüketici, Tüketici İşlemi ve Sözleşmesi Tanımlarında Yapılan Değişiklik.....	66
5.1.2.1.2. Cayma Hakkı Sürelerinde Yapılan Değişiklik.....	67
5.1.2.1.3. Ayıplı Mala İlişkin Yapılan Değişiklik.....	68
5.1.2.1.3.1. Taşınır ve Taşınmaz Ayıplarındaki Uygulamalar....	68
5.1.2.1.3.2. Ayıptan Sorumluluk.....	70
5.1.2.1.3.3. Zamanaşımı.....	71
5.1.2.1.4. Tüketici Kredilerinde Yapılan Değişiklik.....	72
5.1.2.1.4.1. Tüketici Kredisi Sözleşmesi.....	72
5.1.2.1.4.1.1. Bağlı Kredi.....	74
5.1.2.1.4.2. Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Faiz Oranı İlişkin Değişiklikler.....	75
5.1.2.1.5. Banka ve Benzeri Kuruluşların Tüketiciden Alacakları Konusundaki Değişiklikler.....	76
5.1.2.1.6. Haksız Şart Kavramında Yapılan Değişiklikler.....	77
5.1.2.1.7. Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Sözleşmesi.....	78
5.1.2.1.8. İndirimli Satışlarda Fiyat Etiketinde Gösterilmesi Gerekenler.....	80
5.2. Tüketicinin Korunması İle İlgili Yönetmelikler.....	80
5.3. Tüketicinin Korunması İle İlgili Tebliğler.....	83
5.4. Diğer Düzenlemeler.....	85

5.4.1. Turizm Alanında.....	86
5.4.1.1. Türkiye’deki Turistlerin Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler.....	86
5.4.1.1.1. Turist Haklarının Korunmasına İlişkin Mevzuat.....	86
5.4.1.1.2. Türkiye’de Turist Haklarının Korunması ile Sorumlu Kuruluşlar.....	88
5.4.2. Gıda Alanında Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler.....	88
5.4.3. Piyasa Gözetimi ve Denetimi Hakkında Düzenlemeler.....	88
5.4.4. Bankacılık Alanında Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler.....	89
5.4.5. Sağlık Alanında Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler.....	89
5.4.6. Tütün ve Alkol Alanında Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler....	89
5.4.7. Radyo ve Televizyon Alanında Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler.....	90

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ İHLALİ HALİNDE BAŞVURU

MEKANİZMALARI

1. TÜRK HUKUKUNDA TÜKETİCİ HAKLARI İHLALİ HALİNDE BAŞVURU MEKANİZMALARI.....	91
1.1. Yetkili ve Görevli Mahkeme.....	91
1.2. Zamanaşımı.....	95
2. AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKUNDA TÜKETİCİ HAKLARI İHLALİ HALİNDE BAŞVURU MEKANİZMALARI.....	97
2.1. Genel Olarak.....	97
2.2. Başvuru Yolları ve Zamanaşımı.....	99
3. TÜRK MAHKEMELERİNİN AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKUNA KARŞI TUTUMU.....	101
SONUÇ	103
KAYNAKÇA	112

KISALTMALAR

AB	Avrupa Birliği
ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ABİA	Avrupa Birliği Çalışma Usulüne İlişkin Antlaşma
AET	Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu
AKÇT	Avrupa Kömür Çelik Topluluğu
ATM	Avrupa Topluluğu Mahkemesi
AÜHFD	Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi
bkz.	Bakınız
BEUC	Tüketici Örgütleri Avrupa Bürosu
C.	Cilt
CEC	Commission of the European Communities
CCC	Consumers Consultative Committee
CA	Consumer Association
CI	Uluslararası Tüketici Örgütü
CU	Consumer Union
E.	Esas
EC	European Commission
EEC	European Economic Community
EEJ-Net	Avrupa Mahkeme Dışı Ağ
EFSA	Avrupa Gıda Güvenliği Otoritesi
EIC	Avrupa Bilgi Merkezleri
EPB	Ekonomik ve Parasal Birlik
ETUC	European Trade Union Confederation
EU	European Community
EUROCOOP	European Community Of Consumer Cooperatives
EWRS	Erken Uyarı ve Yanıt Sistemi
FVO	The Food And Vetereinary Office
HAK	Hükümetlerarası Konferans
HD.	Hukuk Dairesi

İBGK	İçtihadı Birleştirme Genel Kurulu
ICPEN	Uluslararası Tüketicinin Korunması ve Güçlendirilmesi Ağı
İKV	İktisadi Kalkınma Vakfı
JRC	Avrupa Birliği Ortak Araştırma Merkezi
K.	Karar
KPK	Karma Parlamento Komisyonu
m.	Madde
MDAÜ	Merkez ve Doğu Avrupa Ülkeleri
OFACE	Committee Of Family Organizations In The Community
OKK	Ortaklık Konseyi Kararı
REACH	Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of
Chemicals	
RAPEX	AB Acil Uyarı Bildirimleri Sistemi
R.G.	Resmi Gazete
s.	sayfa
S.	Sayı
T.	Tarih
TKHK	Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun
TMK	Türk Medeni Kanunu
TBK	Türk Borçlar Kanunu
TKOA	Tüketicinin Korunması Ortaklık Ağı
TÜBİS	Tüketici Bilgi Sistemi
TÜBİTAK	Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜRSAB	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
vd.	ve devamı
Yarg.	Yargıtay
WTTC	World Travel and Tourism Council

GİRİŞ

Tüketici, mevzuatımızda ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmaktadır. Temel insan haklarının doğal bir sonucu olarak tüketicinin korunması hakkı ise modern ve dinamik bir kavram olup güçlüler karşısında zayıfların korunması ihtiyacından doğmuştur. Tüketici hareketleri tarihsel sürecinde, Amerika Birleşik Devletleri ve özellikle kuzey Avrupa ülkelerinde gelişim gösterirken, ülkemizde de ilk olarak Mevlana Yaraluca Muhyiddin tarafından İslam Hukuku ve örf ve adetlerine uygun olarak II. Beyazid döneminde 1502 tarihinde Kanunname-i İhtisabı Bursa başta olmak üzere İstanbul ve Edirne Kanunnameleri dünyada ilk tüketici haklarını koruyan nizamnameleri olarak hazırlanmıştır.

Avrupa Birliği'nin oluşum göstermesi ile, Avrupa Birliği hukukunda tüketici konusu ilk kez 1972 Paris Zirvesi'nde gündeme gelmiş ve tüketici haklarının 1957 tarihli Roma antlaşmasında öngörülen topluluk görevlerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlayacak bir araç olduğu vurgulanmıştır. Yine Avrupa Tek Senedi, Maastricht Antlaşması ve Amsterdam Antlaşması'nda da bu hususlara yer verilmiştir. Avrupa Birliği'nde tüketicinin korunması politikası oluşturulurken kurucu antlaşmalar esas alınarak uzun ve kısa dönemli eylem planları belirlenmiş ve tüketicinin sağlığının ve güvenliğinin korunması hususunda çeşitli direktif ve yönergeler çıkartılmıştır.

Ülkemizde ise, Cumhuriyet döneminden sonra yasal mevzuatın tüketici koruma noktasında yetersiz kalması nedeniyle 1995 tarihinde yürürlüğe giren 4077 sayılı Kanun ile tüketicinin korunması mevzuatı tek çatı altında toplanmıştır. Bu kanunun gerekçesinde de belirtildiği üzere, Türkiye'nin, Avrupa Birliği ülkeleri ile Gümrük Birliği'ne girmiş olması sonucu çıkarılan uyum yasaları da dikkate alınarak özellikle 04.09.1985 tarihli Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda kabul edilen evrensel nitelikteki sekiz temel tüketici hakkı korunarak düzenleme yapılmıştır.

Ülkemizin Avrupa Birliği'ne üyelik sürecindeki tüketici politikası ve uluslararası katılımları, bu üyelik sürecinde özellikle 4077 ve 6502 sayılı temel Tüketici Kanunlarında yapılan değişiklikler ile Türkiye'de tüketicinin korunması

konusunda özellikle gıda, bankacılık, sağlık, tütün ve alkol alanlarında ilgili Yönetmelikler, Tebliğler’de çeşitli değişikliklere gidilmiştir.

Çalışma hazırlanırken tüketici hareketlerinin dünyada ve ülkemizdeki tarihi gelişimi esas alınarak, düinden bugüne tüketici hukukunun ana başlığı olarak borçlar hukuku genel ve özel hükümlerini içerir temel kitaplar, süreli ve süresiz yayınlar, Avrupa Birliği’ne üyelik süreci ve uyum yasalarına ilişkin çeşitli vakıflar, kurumlar ve üniversitelerce tüketici hukukunda yapılan araştırma çalışmaları bir bütün olarak değerlendirilerek ele alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKETİCİ HAREKETLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Tüketiciyi koruma hareketleri çok eski tarihlerde görülmesine karşın tüketici haklarını içeren sosyal hakların uluslararası toplumda detaylı ve sistematik şekilde ilk olarak 1948 tarihli İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde¹ düzenlenmiş olduğunu ve daha sonra 1961 Avrupa Sosyal Şartına² taşındığını söylemek mümkündür. 1966 tarihli Birleşmiş Milletlerin Sosyal ve Ekonomik Haklara İlişkin Sözleşmesi'nde³ tüketici hakları en kapsamlı biçimde ele alınmıştır. Ulusal düzeyde ilk yasal gelişmeler ise Amerika Birleşik Devletleri'nde(ABD) gerçekleştirilmiştir. Bu bölümde, dünyada özellikle Amerika Birleşik Devletleri'nde tüketiciyi koruma hareketlerinin tarihsel süreci, daha sonra ise çeşitli ülkelerde tüketiciyi koruma hareketlerinin tarihsel gelişimi ile ülkemizde Osmanlı ve Selçuklu dönemi ile Cumhuriyet sonrasındaki tüketiciyi koruma hareketlerinin tarihsel gelişimini irdedeleyeceğiz.

1. Dünyadaki Gelişmeler

Tüketicinin korunması tarihte çeşitli devletlerde yer alan bir olgu olup, Babillerde, Eki yunan ve Roma İmparatorluğu ile Osmanlı İmparatorluğu'nda, İngiltere ve Fransa'da tüketicinin korunmasına yönelik düzenlemeler ve örgütlenmeler görülmektedir.⁴

Modern anlamda ilk örgütlü tüketici hareketleri ise, Amerika Birleşik Devletleri'nde gerçekleştirilmiştir. Buna göre tüketicilerin korunması konusunda ilk yasal adımların, 1872 tarihinde Federal Hükümet tarafından çıkartılan Kanun ile Amerika Birleşik Devletlerinde atıldığı söylenebilir. Bu Kanun'a göre, işletmelerin posta idaresini kullanarak tüketicileri aldatmaları federal bir suç sayılmıştır. Yine ilk

1 <https://www.danistay.gov.tr/upload/insanhaklarievrenselbeyannamesi.pdf> (Erişim Tarihi : 31.10.2017)

2 <https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/kefe/docs/sosyalsart.pdf> (Erişim Tarihi :31.10.2017)

3 http://www.unicankara.org.tr/doc_pdf/metin134.pdf (Erişim Tarihi :31.10.2017)

4 TÜSİAD, "AT'de Tüketiciyi Koruma Politikaları ve Türkiye'de Durum", Nisan 1990, s. 9.

Tüketiciler Birliği, Amerikan Standartlar Bürosu'nda görevli iktisatçı ve mühendislerin girişimi tarafından 1892 yılında New York'ta kurulmuştur. Birlik, Amerikan Standartlar Bürosu'nda yapılan ürünlerin test ve kontrolleri sonucunda tüketicilerin de bilgilendirilmesi gerektiği fikriyle ortaya çıkmıştır. Bu amaç doğrultusunda oluşturulan laboratuvarında yapılan karşılaştırmalı test sonuçlarını “Tüketici Raporu” adı altında yayınlamaya başlamış ve bu sonuçları üyeleri ile paylaşmıştır⁵. Amerika'da daha sonra tüketicilerin kendi örgütlenmesi çerçevesinde bir koruma anlayışı benimsenmiştir.

Amerika'da tüketiciler tarafından oluşturulan bu birliklerin tek başına tüketici haklarını korumakta yetersiz kalacağı ve bu hakların devlet tarafından da korunması gerektiği o dönem ABD Devlet Başkanı olan John F. Kennedy Temsilciler Meclisi'ndeki 15 Mart 1962 tarihindeki konuşması ile açıklanmıştır. Bu konuşmasında Kennedy güvenlik hakkı, bilgi edinme hakkı, seçme hakkı, temsil edilme ve sesini duyurma hakkı olarak dört tüketici hakkını açıklamıştır. Bu sadece ABD için değil tüm Dünya için bir oldukça önem arz etmiştir. Öyle ki bu konuşmadan sonra her sene 15 Mart tarihi, tüm dünyada Tüketici Hakları Günü olarak kutlanmıştır⁶.

Amerika Birleşik Devletleri'nde New York Tüketici Birliği'nin kurulmasından sonra, 19. yy sonlarından itibaren çıkarılan kanunlarla da tüketiciler korunmaya başlamıştır. Bunlar; 1872 yılında posta güvenliğinin sağlanması, 1833 yılında sağlığa zararlı çayların, 1890 yılında kalitesi düşük gıda maddeleri ve içeceklerin ithalini yasaklayan kanunlar ile yine tekellerin engellenmesine yönelik 1890 tarihli “SpermanAçta” ve 1906 tarihli “gıda maddeleri ve ilaç kanunu” 1914 yılında haksız rekabetin korunması amacıyla çıkarılan kanunlar olup tüketiciyi

5 BABAĞÖL, Müberra; ŞENER, Arzu; Tüketici Yazıları, Hacettepe Üniversitesi Tüketici, Pazar, Araştırma, Danışma Test ve Eğitim Merkezi, 2007. (Erişim Adresi:

http://www.tupadem.hacettepe.edu.tr/tuketici_yazilari1.pdf; Erişim Tarihi: 25.06.2016)

6 http://www.tuketicihaklari.org.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=90 (Erişim Tarihi: 17.03.2016)

koruyan ilk kanunlar olarak nitelendirilebilir. Amerika'daki gelişmeler üzerine tüketici hareketleri önce Batı Avrupa ülkelerine hemen sonra Japonya, Avustralya ve Kanada gibi birçok ülkeye yayılmıştır⁷.

Yirminci Yüzyılın ortalarından itibaren, sosyal devlet anlayışı çerçevesinde, zayıfların korunması gerektiği görüşü, ekonomik ve sosyal yönden zayıf bir kesimi oluşturan tüketicileri de kapsamına almış ayrıca, piyasanın rekabet dengesinin bozulmaması ve sağlıklı işlemesi için de, tüketicilerin korunması ve aydınlatılması görüşü hâkim olmaya başlamıştır.

2. Avrupa'daki Gelişmeler

Avrupa'da ilk tüketiciyi koruma hareketleri Danimarka'da 1947 yılında Tüketiciler Konseyi'nin faaliyete geçmesi sonucu başlamıştır. Forbrugerraadet olarak adlandırılan Danimarkalı Tüketiciler Konseyi 1950'li yılların sonlarında öbür Avrupa ülkelerinde de sırasıyla tüketiciyi koruma örgütleri kurulmaya başlanmıştır⁸. Avrupa'da tüketici haklarını da içeren sosyal hakların Anayasal düzenlemelerinin II. Dünya savaşından sonra gelişim gösterdiğini söylemek mümkündür⁹.

Tüketiciyi koruma hareketleri ise 1950'li yılların sonlarına doğru diğer ülkelere de yayılmıştır. Tüketici korumasının en gelişmiş olduğu ülkeler İskandinav ülkelerinden olan İsveç'te 1920'lerde tüketim kooperatifleri gelişim göstermiş, 1957 yılında İsveç Tüketici Enstitüsü kurulmuştur. Aynı zamanda İsveç'te Tüketici Sorunları Bakanlığı bulunmaktadır. Tüketicilerin eğitimi ve bilgilendirilmesi çalışmaları da ayrıca hükümetçe finanse edilmektedir. 1971 yılında şirketler ile tüketiciler arasındaki uzlaşmazlıkları çözmek için ise Tüketici Ombudsmanı kurulmuştur. 1973 yılından itibaren tüm tüketici kuruluşları Tüketici Politikaları Ulusal Kurulu (Konsumentverket) adıyla anılan bir birlik altında toplanmışlardır.

7 TÜSİAD, s.18.

8 <http://www.ikv.org.tr> , Erişim Tarihi :17.03.2016.

9 İlk olarak 1946 tarihli Fransız 4. Cumhuriyet Anayasası'nda, ardından 1947 tarihli İtalyan Cumhuriyeti Anayasası'nda ve bundan kısa bir süre sonra da 1949 Federal Alman Anayasası'nda düzenlenmiştir.

Ayrıca İsveç'te Pazar Mahkemeleri de bulunmaktadır¹⁰. Diğer İskandinav ülkelerinde de İsveç'teki benzer yapılanmalar yer almaktadır. Danimarka, Finlandiya ve Norveç gibi ülkeler İsveç'teki bu gelişmeleri yakından takip etmiş ve bu ülkelerde Tüketici Ombudsmanı büroları kurulmuştur. Ancak İskandinav ülkelerinde uygulanan bu model AB Üye ülkeleri için geçerli değildir. Nitekim AB üyesi ülkelerde tüketiciler için hukuki korumayı sağlayacak ulusal kanunlar mevcuttur.

İngiltere'de ise tüketici haklarının devletçe korunması Amerika'dakine benzer bir şekilde olup bu konuda Ticaret ve Sanayi Bakanlığı sorumludur. 1973 tarihinde Dürüst Ticaret Yasası(The Fair Trading Act) ve Dürüst Ticaret Ofisi(The Office of Fair Trading) kurulmuştur. Yine İngiliz Standartları Kurumu (The British Standards Institution) ve özel sektörde de 1957 tarihinde Tüketiciler Birliği (The Consumers Association) kurulmuştur¹¹.

Fransa'da ise, 1912 tarihinden itibaren tüketici haklarını koruyan örgütler mevcut olmakla 1960 yılının sonlarına doğru Ulusal Tüketiciler Enstitüsü (L'institut National de la Consommation) yine 1976 yılında Tüketici İşleri Bakanlığı kurulmuştur. Ayrıca tüketicileri bilgilendirmek amacıyla ülkede kurulu bulunan Tüketiciler Federal Birliği tarafından "Que Choisir" isimli bir dergi yayınlanmaktadır¹².

Federal Almanya döneminde ise tüketicinin korunmasıyla ilgili Ekonomik İşler Bakanlığı'na bağlı Tüketici Konseyi (Verbaucherbeirat) ve Gıda, Tarım ve Ormancılık Bakanlığı'na bağlı Tüketici Konseyi (Verbraucherausschuss) sorumlu olup 1972 tarihinde ise Tüketici Konseyi kurulmuştur¹³.

Yakın tarihimizde ise, Bulgaristan'ın 2007 yılında Avrupa Birliği'ne girmesi ile Bulgaristan'ın pazar ekonomisine geçişte yaşadığı sıkıntıların tüketici politikalarına yansımalarını azaltmak amacıyla bazı çalışmalar yapılmıştır.

10 TÜSİAD, s.20.

11 TÜSİAD, s.22.

12 TÜSİAD, s.22.

13 TÜSİAD, s.23.

Bölgesel ve yerel seviyede tüketici haklarının korunması, Bulgar vatandaşlarının tüketici haklarının bilgilendirilmesi ve eğitilmesi için birçok kurum ve kuruluş bulunmaktadır. Bunlardan en önemlisi tüketicileri destekleme konusunda birçok aktivite gerçekleştiren European Consumer Centre- EEC Network'ün bir parçası olarak çalışmasıdır. Özellikle Norveç ve İzlanda'da birçok aktivite gerçekleştiren bu kuruluş, tüketicileri hem ulusal hem de AB seviyesindeki yönetmelik ve direktif değişiklikleri hakkında bilgilendirmektedir. Bununla birlikte eğer tüketici başka bir ülkenin ürettiği ürünle ilgili sınırötesi bir sorun yaşarsa bu konuda da yardımcı olmaktadır¹⁴.

3. Türkiye'deki Gelişmeler

Türkiye'de tüketiciyi koruma hareketleri, Cumhuriyet öncesine dayanmaktadır. Bu kapsamda, tüketici ile üretici arasındaki denge kadınlar ve ihtisap ağalarının, esnaf örgütlerinin ve son olarak tüketici temsilcisi durumundaki şehrin ileri gelenlerinin satış faaliyetlerini düzenleyici üçlü etkisiyle sağlanmaktaydı.

3.1. Cumhuriyet Öncesi

Osmanlı ve Selçuklu zamanında, örf ve adete dayalı yapılanmalar ile kamu düzeninin sağlanması hedeflenmiş ve bu amaç doğrultusunda tüketicinin korunmasından ziyade toplumun da huzurunu sağlamak, kamuya olan güveni pekiştirerek devlet otoritesinin zedelenmesine mani olma yönünde çalışmalar yapılmıştır. Bu doğrultuda, Cumhuriyet öncesinde tüketici hukuku ile ilişkilendirebileceğimiz üçlü bir sistemden bahsedebilmek mümkündür. Bunlar :

“1- Kadınlar ve ihtisap ağalarının (Belediye Başkanının) temsil ettikleri devlet

2- Esnaf Örgütleri (ilk önce ahilik, sonraları loncalar, daha sonraları gedikler gibi meslek kuruluşları)

3- Tüketici temsilcisi durumundaki şehrin ileri gelenleri (özellikle yaşlılar)¹⁵”

¹⁴ <http://ageconsearch.umn.edu/bitstream/127117/2/7%20-%20Ene.pdf> , (Erişim Tarihi : 02.11.2017) , s.258.

¹⁵ AYDOĞDU, Murat ; Tüketici Hukuku Dersleri, Adalet Yayınevi, Ocak 2015, s.9.

Mevlana Yaraluca Muhyiddin tarafından İslam hukuku ve örf ve adetlere uygun olarak II. Beyazid döneminde hazırlanan 1502 tarihli Kanunname-i İhtisabı Bursa (Bursa İhtisab Kanunu) ile ticari hayat etkin bir şekilde denetlenmeye başlamış ve dolayısıyla tüketici hareketleri ilk olarak yasal bir zemin kazanmıştır. Bu kanunnamenin ardından İstanbul ve Edirne için de İhtisab Kanunnameleri çıkartılmıştır¹⁶. İstanbul, Edirne ve Bursa İhtisab Kanunnameleri'nin dünyada ilk standartlar kanunu, ilk gıda ve çevre nizamnamesi olarak tüketici haklarını koruyan düzenlemeler olarak nitelendirilebilmeleri de mümkündür.

3.2. Cumhuriyet Sonrası

Ülkemizin Kurtuluş Savaşı'ndan yeni çıkması ve ekonomik ve mali imkanları sınırlı olması nedeniyle 1921 ve 1924 tarihli Anayasalarında sosyal haklara yer verilmemiş sadece klasik haklara yer verilmiştir¹⁷. Her ne kadar sosyal hakları ilk defa düzenleyen 1961 Anayasası'nın¹⁸ 49. maddesinde “Devlet, herkesin beden ve ruh sağlığı içinde yaşayabilmesini ve tıbbi bakım görmesini sağlamakla ödevlidir” şeklinde düzenleme mevcutsa da tüketicinin sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkı en detaylı bir şekilde 1982 Anayasası'nın¹⁹ 56. maddesinde incelenmiştir. Buna göre: *“Herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek Devletin ve vatandaşların ödevidir. Devlet, herkesin hayatını, beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi artırarak, işbirliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler. Devlet, bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir. Sağlık hizmetlerinin yaygın bir şekilde yerine getirebilmesi için kanunla genel sağlık sigortası*

16 Kanunnameler hakkında bkz. http://www.alomaliye.com/ilk_tse.htm

17 ANAYURT, Ömer; “1924 Anayasası'nda Temel Haklar ve Hürriyetler”, Erişim Adresi: http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/7_7.pdf, Erişim Tarihi :31.10.2017, s. 7.

18 <https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa61.htm> (Erişim Tarihi :31.10.2017)

19 <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2709.pdf> (Erişim Tarihi : 30.10.2017).

tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder.” denilmiştir. Bu nedenle, Türkiye Cumhuriyeti’nde tüketicinin korunması ile ilgili mevzuatların temelini 1982 Anayasası’na dayandığını söylemek mümkündür.

1993 yılında 494 sayılı Kanun Hükmünde Kararname²⁰ ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü kurulmuştur. Daha sonra ise Türkiye’nin, Avrupa Birliği ülkeleri ile Gümrük Birliği’ne girmiş olması sonucunda, çeşitli Uyum Yasaları çıkartılması öngörülmüş ve 4054 sayılı Rekabetin Korunması Hakkında Kanun²¹ yürürlüğe girmiştir.

29.4.1926 tarihinde yürürlüğe giren Türk Borçlar Kanunu²² ile ekonomik açıdan zayıf olan tarafın (örneğin; satış sözleşmesinde alıcının kira sözleşmesinde kiracının) korunması amacıyla irade serbestisi ilkesinin sonucu olan sözleşme özgürlüğü ilkesi Kanuna hâkim olmuştur. Borçlar Kanunu, kısmen de olsa Türk Ticaret Kanunu²³ (TTK); özellikle haksız rekabet hükümleri, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun’un yürürlüğe gitmesinden önce ve hatta yürürlüğe girdikten sonrasında bile tüketici haklarının korunması konusunda varlığını sürdürmüştür²⁴. Borçlar Kanunu’nun yürürlüğe girmesini takip eden süreçte, İspençiyari ve Tıbbi Müstahzarlar Kanunu²⁵, Umumi Hıfzıssıhha Kanunu²⁶, Ticarete Tağışın Men’i ve İhracatın Mürakabesi ve Korunması Hakkında Kanun²⁷, Belediye Kanunu²⁸

20 <http://www.basarmevzuat.com/dustur/khk/5/3143/a/khk494.htm> (Erişim Tarihi :31.10.2017).

21 <http://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.4054.pdf> (Erişim Tarihi : 31.10.2017).

22 818 sayılı Borçlar Kanunu, Kanun Tarihi : 22.04.1926, R.G. Tarihi :29.04.1926, R.G. Sayısı:359.

23 6762 sayılı Türk Ticaret Kanunu, Kabul Tarihi :29.06.1956, R.G. Tarihi: 09.07.1956, R.G. Sayısı: 9353

24 ÇAĞLAR, Özel; Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketiciyi Koruyan Geri Alma Hakkı, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları, 1999, s.52.

25 1262 sayılı Kanun, Kabul Tarihi:14.05.1928, R.G. Tarihi :26.05.1928, R.G. Sayısı:898.

26 1593 Sayılı Kanun, Kabul Tarihi : 24.04.1930, R.G. Tarihi : 06.05.1930, R.G. Sayısı: 1489.

27 1705 Sayılı Kanun, Kabul Tarihi:10.06.1930, R.G. Tarihi :19.06.1930, R.G. Sayısı:1524.

28 1580 Sayılı Kanun, Kabul Tarihi :03.04.1930, R.G. Tarihi:14.04.1930, R.G. Sayısı:1471.

Endüstriyel Mamulatin Maliyet ve Satış Fiyatlarının Kontrolü ve Tespiti Hakkında Kanun²⁹, Pazarlıksız Satış Mecburiyetine Dair Kanun³⁰ gibi kanunlar tüketici alanında gerçekleştirilen düzenlemelere örnek olarak verilebilir. Ancak Türk Borçlar Kanunu'nun değişen ve gelişen ekonomik koşullara karşı tüketici tarafı korumaya yetersiz kalmıştır.

1983 sonrası serbest piyasa ekonomisine geçme süreci nedeniyle tüketiciler, çoğunlukla mağdur taraf olmuştur. Bu nedenle tüketicileri koruyan özel kanunlara ihtiyaç duyulmuştur³¹. Ülkemizde tüketici haklarının korunmasına yönelik ilk özel yasal düzenleme 23.02.1995 tarihinde kabul edilerek yürürlüğe giren 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundur. Kanunun yürürlüğe girmesinin ardından ayıplı mal, ayıplı hizmetler, taksitli satışlar, kampanyalı satışlar, kapıdan satışlar, tüketici kredisi ve satış sonrası onarım bakım gibi hizmetler, kalite denetim ve tüketicinin eğitimi gibi konuları da yaptırım ve esaslara bağlanmıştır³².

Tüketicinin korunması konusunun tek bir çatı altına alınması ise Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un (TKHK) 8 Eylül 1995 tarihinde yürürlüğe girmesiyle mümkün olmuştur. Bu Kanunun gerekçesinde de belirtildiği üzere, Avrupa Birliği mevzuatı ve evrensel nitelikteki sekiz temel tüketici hakkı dikkate alınarak hazırlanmıştır. Zaman içerisinde TKHK'da bazı eksik hususlar tespit edilmiş, bu hususlar Avrupa Birliği'ne(AB) kabul edilmek için gerekli görülen uyumun sağlanması amacıyla yapılan çalışmalarda kendini göstermiştir. 28.01.1997 tarihinde yayımlanan 4226 sayılı Kanun ve ürünlerin piyasaya arzı, uygunluk değerlendirmesi, piyasa gözetimi ve denetimi ile bunlarla ilgili olarak yapılacak bildirimlere ilişkin usul ve esasları belirlemek amacıyla 11.07.2001 tarihinde yayımlanan 4703 sayılı Kanun ile TKHK'nın bazı maddeleri değiştirilmiştir. Ancak

29 3003 Sayılı Kanun, Kabul Tarihi :08.06.1936, R.G. Tarihi :13.06.1936, R.G. Sayısı:3329.

30 3489 Sayılı Kanun, Kabul Tarihi: 24.06.1938, R.G. Tarihi :13.07.1938, R.G. Sayısı :3958

31 AYDOĞDU, Murat; s.11.

32 "Avrupa Birliği'nin Tüketici Politikası ve Türkiye'nin Uyum", İKV Yayınları, Aralık 2001, s.53-54.

Türkiye ile AB arasında bir Gümrük Birliği kuran 1/95 sayılı AB-Türkiye Ortaklık Konseyi Kararı (OKK)'nın 8-11 inci maddeleri ile Türkiye'nin AB'nin ürünlere ilişkin teknik mevzuatını iç hukukuna dâhil etmesi hükme bağlanmıştır. Uyumlaştırma çalışmaları kapsamında, Avrupa Birliği Bakanlığı tarafından hazırlanan ve 11 Ocak 2002'de yürürlüğe giren 4703 sayılı "Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun" ve bu Kanunun uygulama yönetmelikleri ile ürünlere ilişkin teknik mevzuatın etkin bir şekilde uygulanabilmesi için gereken hukuki değişiklikler yeterli görülmeyerek esaslı yenilenmelere ihtiyaç duyulmuştur³³. Hazırlanan tasarıda sürelerle ilgili sınırlamalar, mesafeli sözleşmeler gibi konularda AB Tüketici Hukukuna uyum gözetilmiştir. Bahsi geçen değişiklikleri içeren 4822 sayılı Kanun ile 4077 sayılı Kanun'da yapılan değişiklikler ile tüketiciler birçok yeni haklara kavuşmuştur. Örneğin; Türk Hukuku'nda ilk olarak sözleşmelerde haksız şartlara ilişkin düzenlemeler yapılmıştır. Tüm bu değişikliklere karşın yetersiz kalan 4077 sayılı Kanun yerine, 28.11.2013 tarihinde 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yayımlanmış, yayımından altı ay sonra yürürlüğe girmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

AVRUPA BİRLİĞİ HUKUKUNDA TÜKETİCİ HUKUKU YASAL DAYANAKLARI

Tüketici hareketlerinin tarihsel gelişimini inceledikten sonra, öncelikle Birleşmiş Milletler tarafından genel kabul gören evrensel tüketici hakları, Avrupa Birliği'nde tüketicinin korunması politikasının gelişim süreci ve eylem planları

33 Konuya ilişkin bkz.: https://www.ekonomi.gov.tr/portal/faces/home/urun-guvenligi/ab-teknik-mevzuat-uyumu/_4703-sayili-kanun.jsessionid=dVp7ldEwBZSdspTW_ZjGTQdUSI7yo0fJ-0PVftVfkYzSceD0aXwA!-722360931?_afLoop=8850116055192596&_afWindowMode=0&_afWindowId=null&_adf.ctrl-state=y|xtt33lh_1#!%40%40%3F_afWindowId%3Dnull%26_afLoop%3D8850116055192596%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Dy|xtt33lh_5 (Erişim Tarihi :02.11.2017)

dahilinde Avrupa Birliği'ne üye ve aday ülkelerin yerine getirmeleri gereken kriterler ve bu kapsamda Avrupa Birliği hukukunda tüketici hukukunun yasal dayanaklarından olan kurucu antlaşmalar ve direktifler ile yine bu bağlamda Avrupa Birliği hukukunda yapılan son değişiklikler irdelenecektir.

1. Genel Olarak Evrensel Tüketici Hakları

Evrensel tüketici hakları 15 Mart 1962'de ABD eski başkanı J. F. Kennedy tarafından temsilciler meclisine sunulan raporda yer almış daha sonra AB Konseyi'nce 14 Nisan 1975 tarihinde evrensel tüketici hakları olarak ilan edilmiştir.³⁴ Avrupa'daki gelişmeler üzerine 04.09.1985 tarihli Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda, Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü'nün önerisi ve oybirliği ile 1985 yılında kabul edilen, Türkiye'nin de imza atmış olduğu, tüketicilerin uluslararası anayasası niteliğindeki Tüketicilerin Korunması İlkeleri Rehberi'ni oluşturan ve daha sonra Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından geliştirilen evrensel tüketici hakları 8 başlık altında toplanmıştır. Buna göre, uluslararası düzeyde kabul gören hak sayısı sekize ulaşmıştır. Bu haklar:

- 1-Temel gereksinimlerin giderilmesi hakkı,
- 2- Güvenlik ve güven duyma hakkı,
- 3- Mal ve hizmetlerin serbestçe seçilmesi hakkı,
- 4- Bilgi edinme hakkı,
- 5- Eğitilme hakkı,
- 6- Tazmin edilme hakkı,
- 7- Sesini duyurma temsil hakkı,
- 8- Sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkıdır.

Yukarıda sayılan sekiz adet tüketici hakkı, Birleşmiş Milletler tarafından 1985 yılında kabul edilmiş ve bu haklar üye ülkelerin kanunlar çıkartmak zorunda

³⁴ <http://www.tupadem.hacettepe.edu.tr/evrensel tuketicihaklari.php> (Erişim Tarihi: 02.11.2017)

oldukları Tüketici Hakları Evrensel Beyannamesi haline gelmiştir. Ayrıca yine Birleşmiş Milletler kararıyla her yılın 15 Mart günü dünya tüketiciler günü olarak çeşitli etkinliklerle kutlanmaktadır. (Bu tarihin seçilmesinde uluslararası tüketiciler örgütü (CI) önerisi etkili olmuştur³⁵.

Birleşmiş Milletler tarafından kabul edilen ve Tüketici Hakları Evrensel Beyannamesi³⁶ olarak da adlandırılan Deklarasyon'un ikinci maddesinde; *"Hükümetler, aşağıda belirtilen ilkeleri göz önünde tutarak, güçlü bir tüketiciyi koruma politikası geliştirip kuvvetlendirmeli ve sürdürmelidir. Bunu yaparken her hükümet, tüketicilerin korunması ve sosyal şartları ile halkın ihtiyaçları doğrultusunda ve önerilen tedbirlerin sonuçlarını ve yararlarını kavrayarak kendi önceliklerini belirlemelidir."* ifadesine yer verilmiştir.

1.1. Tüketicinin Sağlık ve Güvenliğinin Korunması Hakkı

Türkiye'nin de dahil olduğu Gümrük Birliği, bir yandan Avrupa Birliği Tek Pazarı³⁷ adı altında büyük bir adım olmuş bir yandan da Avrupa Birliği üye ülkelerinde iç sınırların kalkması ile serbest dolaşımın getirdiği mal ve hizmet sirkülasyonu sonucu sağlıklı gıda maddeleri, tehlikeli katkı maddeleri ve aldatıcı reklam gibi unsurlar ile tüketici karşı karşıya kalmıştır³⁸.

35 www.worldrehber.com/html/tuketim.asp (Erişim Tarihi : 24.08.2017).

36 <http://www.tupadem.hacettepe.edu.tr/birlesmismilletler.php> (Erişim Tarihi :02.11.2017)

37 Avrupa Birliği'ne üye ülkeler arasındaki ticarette gümrük vergileri ve miktar kısıtlamalarının kaldırılmasını öngören Gümrük Birliği'nin 1968 yılında yürürlüğe girmesi ile Avrupa Tek Senedi ile 1987 yılında üretim faktörlerinin de serbest dolaşımının sağlandığı tek pazarın tamamlanması için 1993 yılının başında Avrupa Tek Pazarı yürürlüğe girmiştir. Avrupa Tek Pazarı, malların serbest dolaşımı, kişilerin serbest dolaşımı, hizmetlerin serbest dolaşımı ve sermayenin serbest dolaşımını içeren dört temel özgürlüğü kapsayan serbest dolaşım üzerine kurulmuştur. (Erişim Adresi : https://dergiler.sgb.gov.tr/calismalar/maliye_dergisi/yayinlar/md/md143/nsamsun.pdf , Erişim Tarihi : 02.11.2017).

38 Avrupa Birliği Avrupa Komisyonu Türkiye Temsilciliği, AB Tüketici Politikası "Tüketicinin Tercihi, Tüketicinin Korunması", Ankara, 2000, s.1.

Tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin tüketici sağlığını tehlikeye sokmaması güvenli ve kaliteli olması ön koşuldur. Bunun için, ürünlerin neden olabileceği zararları en aza indirmek, gerekiyorsa standartlar saptamak ve ticaret serbestisinin üye devletlerin gelişimine etkisini en üst seviyeye çıkartmak gerekmiştir. Avrupa Birliği'nin tüketiciyi korumak amacıyla hazırladığı her üç programda da tüketicinin sağlık ve güvenlik hakkına yer verilmiştir. Bu programlar aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

1.2. Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması Hakkı

Tüketicinin sözleşmeden kaynaklanan satıcının suistimallerine karşı korunması, aldığı ürünün bozuk çıkması halinde karşılaşılabilecek ekonomik kayba karşı korunması, yine tüketicinin doğrudan veya dolaylı aldatıcı veya yanıltıcı reklamlara karşı korunması, etiketlerin tam ve eksiksiz hazırlanması, tüketicinin satış sonrası hizmet konusunda mağdur durumda bırakılmaması gerekmekte olup bu hususların gerçekleştirilebilmesi için bazı düzenlemeler yapılmıştır. Tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması tüketiciye karşılaştırma imkanı vererek çeşitli ürünlerde, hizmetlerde en uygun fiyatın sunulması ve satış sonrası teknik desteğin sağlamayı amaçlamıştır³⁹.

İşletmecinin İşyeri Dışında Yapılan Sözleşmelerde Tüketicinin Korunması Hakkında 20 Aralık 1985 Tarihli Direktif tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması hakkı kapsamında ilk düzenlemelerdendir. Yine 1990 yılında turistik gezi sözleşmeleri ile ilgili kabul edilen Direktif ile 1993 tarihinde tüketici sözleşmelerinde ekonomik güçsüzlük sonucu taraflardan birinin, borçlar hukukunun temel kurallarına aykırı olarak işlem yapıp, karşı tarafı sömürmeye kalkmasını önlemek amacı ile kabul edilmiştir. Yapımcının sorumluluğunu içeren direktif ile aldatıcı reklamlara ilişkin direktif de tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunmasına yöneliktir.

39 KARALAR, Rıdvan; BARIŞ, Gülfidan; VELİOĞLU Meltem N. , Tüketici Davranışları, Anadolu Üniversitesi Yayını No:1688, Eskişehir 2006, s.293.

1.3. Tüketicinin Tazmin Edilme Hakkı

Tüketicie satılan ayıplı mal ya da yanlış veya eksik bir hizmet tüketiciye maddi veya manevi bir zarar verebilmektedir. Bu durumda ise, uğranılan zararın tazmininin uygun miktarda zarar ziyan, süratli, etkili ve pahalı olmayan yollardan sağlanması gerekmektedir. Avrupa Birliği'nde tüketici danışma ve yardım sistemlerinin uyumlaştırılması için 1975 yılında Fransa'da bir sempozyum düzenlenmiştir⁴⁰. Bu sempozyumda Amerika Birleşik Devletleri'nde ve İsveç'teki gibi ihtilaflarının hızlı tazmin yollarına değinilmiş, hakem sistemi ya da uzlaşma sistemi incelenmiştir.

1.4. Tüketicinin Bilgilendirilme ve Eğitilme Hakkı

Tüketicilerin sağlığı ve güvenliğini ilgilendiren konularda ihtiyaçlarını

40 Fransa tüketicinin korunması açısından idari mekanizmalara, hukuki önlemler yanında ağırlık veren bir ülkedir. Geçmişte uygulanan fiyat kontrollerine varan devlet müdahalelerinin, şüphesiz AB'nin de etkisi ile, yerini Topluluk serbesti sistemine bırakmasına rağmen, kamu kesimi tarafından kurulan bazı komisyonlara ve Bakanlar Kuruluna önemli yetkiler verildiği görülmektedir. Ayrıca Fransa'da Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunmasıyla ilgili geniş bir mevzuat yelpazesinden söz edilebilmesi mümkündür. Buna göre tüketicinin ekonomik çıkarlarının korunması ilkesi kapsamında Fransa'da çıkarılan Kanun'lar şu şekilde sıralanabilir: 1.8.1905 tarihli Hile ve Tağşişin Men'i Yasası (Önceleri zahireler için çıkarılan yasa sonradan tüm mallara teşmil edilmiştir.), 30 Haziran 1945 tarihli Kanun Hükmünde Kararname yüksek fiyatlara karşı hükümete mücadele yetkisi vermektedir. (1986'da kaldırılmıştır.), 2 Temmuz 1963 tarihli yanıltıcı reklamlara ilişkin Kanun (Royer Kanunu) , 3 Ocak 1967 ve 16 Temmuz 1971 tarihli sözleşmelere ve konut sahiplerine karşı koruyucu hükümler getiren kanunlar, 16 Eylül 1971 ve 2 Eylül 1977 tarihli satışa sunulan mal ve hizmet fiyatlarının açık ve gerçeği yansıtacak bir biçimde gösterilmesine ilişkin Kararnameler, 12 Ekim 1972 ve 7 Aralık 1984 tarihli gıda maddelerinin etiketlenmesi ve ambalajlanması ile ilgili kararnameler, 22 Aralık 1972 tarihli Kapıdan Satışlar (Démarchage) Hakkında Kanun , 27 Aralık 1973 tarihli Tüccar ve Esnafın Yönlendirilmesi Hakkında Kanun , 10 Ocak 1978 tarihli noterlik (veya Scrivener) Kanunu; tüketicileri kredi uygulamalarına karşı koruyucu hükümler ihtiva etmekte, tüketiciye sözleşmelerde düşünme süresi tanımakta, sözleşmelerde haksız şartları elimine edici hükümleri içermektedir. 13 Temmuz 1979 tarihli Konut Kredisi Hakkında Kanun, 22 Haziran 1972 tarihli Quilliot Kanunu; kiracı ve kiralayan arasındaki ilişkileri düzenlemektedir. (Bkz: BAYKAN, Renan; Türkiye'de Tüketici'nin Korunma Tedbirleri Öneriler ve Ekonomik Etkileri, Nisan 1996, s.56)

kullanırken bilinçlendirmeleri, mal ve hizmetin kalitesi veya o mal veya hizmet hakkında karşılaşılabilecek tehlikelerden haberdar olmaları için aydınlatılmaları amacıyla aşağıda incelediğimiz etiket, sunum ve reklamlarla ilgili olarak 2000/13/EC26 sayılı Direktif⁴¹ kabul edilmiştir. Yine aşağıda değineceğimiz birinci programda tüketicinin aydınlatılması hususunda bazı ilkeler kabul edilmiştir. Bunlar; pazara sunulan mal ve hizmetlerin bileşimi, kalitesi, miktarı ve fiyatı gibi temel özelliklerin değerlendirilmesi, rakip mallar arasından rasyonel seçimin yapılmasına imkan verilmesi, mal ve hizmetlerin güven içinde güvenle ve belirli bir doyumu sağlayıcı biçimde tüketilmesi, mal ve hizmetin neden olduğu herhangi bir maddi manevi zararın karşılanması konusunda hak talep edebilme, harekete geçme yolları olarak belirtilmiştir.

1.5. Tüketicinin Temsil Edilme Hakkı

Tüketicinin haklarını korunması ve temsil edilmesi bazı örgütler aracılığıyla mümkün olmaktadır. Tüketici kuruluşları bu kapsamda tüketiciye gerekli bilgiyi vermekte, karşılaşılan problemlerle alakalı yasal önerilerde bulunarak profesyonel şekilde temsil etmektedir. Bu temel haklardan, temsil edilme hakkının ne anlama geldiği *“Tüketicilerin hak ve çıkarlarıyla doğrudan ya da dolaylı olarak, çeşitli kurum ve kuruluşlarca alınan kararlara örgütleri aracılığı ile demokratik biçimde katılmaları”* olarak açıklanmıştır.

1982 Anayasası'nın⁴² 172. maddesinde düzenlenen *“Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder”* cümlesi doğrultusunda hazırlanan 1995 tarihinde yürürlüğe giren 4077 sayılı Kanun, bu açıdan 8 temel tüketici hakkını kapsamakta, bu bağlamda anılan Kanun'un 1. maddesi *“kamu yararına uygun olarak tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, aydınlatıcı, eğitici, zararlarını tazmin edici, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin*

41 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX%3A32000L0013> (Erişim Tarihi : 02.11.2017)

42 https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa_2011.pdf (Erişim Tarihi : 20.11.2017)

kendilerini koruyucu girişimlerini özendirmek ve bu konudaki politikaların oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmeye ilişkin hususları düzenlemektir ” şeklinde düzenlenmiştir.

1962 yılında Avrupa Komisyonu’nun desteği ile Avrupa tüketici örgüt temsilcilerinden oluşan “Tüketiciler Temas Komitesi” kurulmuştur⁴³. Tüketici İrtibat Komitesi olarak da adlandırılan bu komite esas itibariyle, tarım ürünlerinin fiyatlarının saptanması amacıyla çalışmalar yapmış ve tüketicilerin topluluk içindeki durumunu kuvvetlendirmek amacıyla görüş ve tavsiyelerde bulunmuştur⁴⁴.

Avrupa Ekonomik Topluluğunun yapısı içindeki tüketici organizasyonlarının temsili gözden geçirilerek 28 Haziran 1972 tarihinde Tüketici İrtibat Komitesi bünyesindeki aşağıda sayılan tüm tüketici organizasyonlarını tanımıştır⁴⁵. 1972’den sonra Komisyon’un Topluluk düzeyinde faaliyette bulunması desteklediği tüketici örgütleri şunlardır:

- Tüketici Örgütleri Avrupa Bürosu (BEUC)
- Avrupa Topluluğu Aile Örgütleri Komitesi (OFACE)
- Avrupa Topluluğu Tüketici Kooperatifleri Kuruluşu (EUROCOOP)
- Avrupa İşçi Sendikaları Konfederasyonları (ETUC)

Tüketici örgütlerinin seslerini daha iyi duyurabilmeleri için 26.09.1973 tarihinde Komisyon tarafından Tüketici Danışma Komitesi (Consumers Consultative Committee-CCC) kurulmuştur. Ayrıca bu örgütlerin Brüksel’de Avrupa Sekreterlikleri bulunmaktadır.

43 TÜSİAD, s.44.

44 GÖLE, Celal; AET ve Tüketicinin Korunması, s.179. (Erişim Adresi : <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/42/443/49777.pdf>, Erişim Tarihi :20.11.2017.)

45 GÖLE, s.180.

2. Avrupa Birliği Hukukunda Tüketici Hukukunun Yasal Dayanakları

2.1. Roma Antlaşması

Roma Antlaşması, Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu'nu⁴⁶, Avrupa Ekonomik Topluluğu'nu⁴⁷ kuran Antlaşmalar ve Avrupa Kömür ve Çelik Topluluğu⁴⁸ (AKÇT) Antlaşması'ndan farklı olarak uygulama alanı oldukça geniş olan bir Antlaşmadır. Bu Antlaşma, 15 üye devletin yanı sıra Fransa'nın deniz aşırı yörelerinde de uygulama alanı bulan bir Antlaşmadır⁴⁹.

Geniş bir kesime hitap eden ve genel ilkeler içeren bu Antlaşma içerik olarak her hususu detaylı bir şekilde düzenlememiş ve bazı konularda yetersiz kalmışsa da zaman içerisinde Topluluk Üyelerinin ihtiyaçları değiştikçe, kitlesel üretime geçildikçe tüketici kavramı önem kazanmış ve tüketici hukuku anlamında düzenlemelere ihtiyaç duyulmuştur. Yine AB Antlaşması ile Topluluğun yetkisine bırakılan konularda tek bir ortak ekonomik alan oluşturulmaya çalışılmış ve Ekonomik Birliği sağlamak amacı ile kurulan Topluluk zaman içerisinde diğer konulara eğilmek zorunlu hale gelmiştir.

46 Avrupa Atom Enerjisi Topluluğu, (EURATOM) nükleer alanda ortak bir bilim ve teknoloji politikası oluşturmak amacıyla araştırmayı teşvik etmek, bütünsel bir güvenlik standardı kurmak, yatırımı kolaylaştırmak, AB'de nükleer enerjinin gelişimi için gerekli temel donanımın kurulmasını sağlamak, nükleer maddelerin farklı amaçlarla dönüştürülmesini önlemek ve nükleer enerjinin barışçıl amaçlarla kullanılması amacıyla 1957 yılında kurulmuştur. (Bkz. <http://www.taek.gov.tr/haberler/744-radyasyon-guvenligi-yonetmeliginde-degisiklik.html>) Erişim Tarihi :02.11.2017.

47 Avrupa Birliği, Belçika, Federal Almanya, Lüksemburg, Fransa, İtalya ve Hollanda'dan oluşan 6 üye devlet 1957 tarihinde işgüvü ile mal ve hizmetlerin serbest dolaşımına dayalı olarak aynı tarihte Roma Antlaşması'nın imzalanmasıyla kurulmuştur. (Bkz. ww.ab.gov.tr) Erişim Tarihi :02.11.2017.

48 Fransa Dışişleri Bakanı Robert Schuman'ın adını taşıyan Schuman Deklarasyonunun bir sonucu olarak Belçika, Federal Almanya, Lüksemburg, Fransa, İtalya ve Hollanda'dan oluşan 6 üye devlet 1951 yılında Avrupa Kömür Çelik Topluluğu kurulmuştur. (Bkz. ww.ab.gov.tr) Erişim Tarihi : 02.11.2017.

49 GÜNGÖR, Haluk; Avrupa Topluluğu Hukuku,3. Baskı, Gazi Kitabevi,Ankara, 1996, s.168.

1980 yılında kabul edilen Roma Antlaşması'nda, tüketiciyi mesleki veya ticari nedenle olmayan akitleri yapan kişi olarak tanımlayarak rekabet ve tarım alanlarındaki düzenlemelerde tüketiciden bahsedilmiştir. Roma Antlaşması'nın 33. maddesinde tarım ürünlerinin tüketicilere uygun fiyatlardan ulaştırılması gerektiği belirtilmektedir.

Roma Antlaşması'nın 81. maddesinde: "Tüketicilerin pazardaki rekabetten olumsuz yönde etkilenmemesi için üye devletler arasındaki ticareti etkileyebilecek ve Ortak Pazar içindeki rekabeti önleyecek, sınırlayacak ya da bozacak etkileri olan işletmeler arası tüm anlaşmaların, İşletmelerin ortaklık çıkarlarının ve çıkar yollu uygulamalarının Ortak Pazar ile bağdaşmadığı ve yasaklanması" şeklinde düzenlenmiştir. Bu şekilde rekabeti sınırlayan anlaşma ekonomik yarar sağlıyorsa yasaktan kurtulmak için gerekli şartlar;

- 1- Sınırlayıcı antlaşmanın olumlu sonuçları olmalı,
- 2-Rekabet sınırlanmadan bu olumlu sonuçlara ulaşmak mümkün olmamalı,
- 3-Tüketiciler bahsi geçen sonuçlardan adil olarak yararlanmalı,
- 4-Her ne olursa olsun rekabet tam anlamıyla ortadan kalkmamalıdır.

Rekabet kuralları başlığı altındaki 83. maddenin 3. paragrafında : "müesseseler arasında tüketicilere de yarar sağlayacak bazı anlaşmalara" izin verilmiş, rekabet politikaları ile ilgili 85. maddesinde ise "tüketicilerin pazardaki rekabetten olumsuz yönde etkilenmemeleri adına üye devletler arasındaki ticareti etkileyebilecek ve Ortak Pazar içindeki rekabeti önleyecek, sınırlayacak ya da bozacak etkileri olan işletmeler arası tüm anlaşmaların, işletmelerin ortaklığı kararlarının ve çıkar yolu uygulamaların Ortak Pazar ile bağdaşmadığı ve yasaklanması" son olarak 86. maddede ise "bir veya bir çok işletmenin ortak pazarda veya onun önemli bir bölümünde hakim durumdan usulsüz olarak yararlanmaların ortak pazarla bağdaşmadığı ve yasaklanması" gerektiği belirtilmiştir⁵⁰.

50 ÇAĞLAR, Fatma; 4077 Sayılı Kanunla Ortaya Çıkan Tüketicinin Hak Arama Yolları, Ankara 2001, s.15.

2.2. Avrupa Tek Senedi (*Single European Act*)

Avrupa Tek Senedi ile üye devletlerin anayasaları ve yasaları, Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi ve Avrupa Sosyal Şartı tarafından tanınan temel hak ve özgürlükler ile eşitlik ve sosyal adaleti temel alan demokrasi anlayışını getirmede kararlılığı vurgulamaktadır⁵¹. Birlik içerisinde 1986 Avrupa Tek Senedini imzalanmasından sonra tüketici politikası işlerlik kazanmış olup Avrupa Tek Senedi yapılan revizyon konferansı sonucunda 28.02.1986 yılında imzalanarak, 01.07.1987 yılında yürürlüğe girmiştir⁵².

Avrupa Tek Senedi ile iç pazarda tüketicinin korunması hakkında öneri hazırlanarak tüketicinin yüksek seviyede korunması esas alınmış olup 1992 Avrupa Sözleşmesi ile bu konunun önemi vurgulanmış ve tüketici politikasının, yerel, ulusal ve bölgesel alanda savunulması gerektiği vurgulanmıştır⁵³. Topluluğun amacı, Ortak Pazarda tüketici politikasını ortak bir seviyede tutmak olup bu amaç doğrultusunda Topluluk üyesi devletler, ticarete engel olmamak üzere kendi içlerinde tüketiciyi koruyucu düzenlemeler yapabileceklerdir.

2.3. Maastricht Antlaşması

Maastricht Antlaşması, 1 Kasım 1993 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Antlaşma ile yapılan değişiklikler AB Antlaşmasına eklenmiştir. Avrupa Birliği'ne uyumlaştırma çalışmalarında Birlik organları hakkında asgari kurallar belirlenmiş olup Maastricht Antlaşması ile tüketici korunması ilk kez kurucu Antlaşmalarda yerini almıştır.

Birlik bu kapsamda, Maastricht Antlaşması'nın 3. maddesinde tüketici haklarının korunması ve güçlendirilmesi hususları açıklanmıştır. Maastricht Antlaşması'na dahil edilen 129/a maddesi doğrultusunda ise tüketicilerin

51 ODER, Emrah; AB Hukuku, Beta Yayınevi, İstanbul 2000, s.742.

52 ARSAVA, Füsün; Amsterdam Antlaşması'nın Avrupa Birliği Hukukuna Katkıları Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, Ankara 2000, s.1.

53 ÇAĞLAR, Fatma; s.17.

sağlık,güvenlik ve ekonomik çıkarlarını korumak amacıyla tüketicilerin bilgilendirilmeleri bunun da özel faaliyetler yoluyla yapılabileceği ifade edilmiştir. Böylelikle asgari standartlar belirlenerek tüketicilerin korunmasının güçleneceği ifade etmiştir⁵⁴.

Antlaşma'nın 129/a maddesine (yeni madde numarası 153) göre:

“1- Topluluk Ortak Pazarın gerçekleştirilmesi çerçevesinde 100a maddesinin uygulanmasına bağlı olarak kabul ettiği önlemler, Tüketicinin sağlığını, güvenliğini ve ekonomik çıkarlarını kormak ve uygun şekilde bilgilendirilmesini sağlamak amacı ile üye devletlerin sürdükleri politikayı destekleyen ve tamamlayan özel faaliyetler yolu ile tüketicinin yüksek bir seviyede korunmasının gerçekleşmesine katkıda bulunur.

2- Konsey 189/b maddesinde yer verilen usul uyarınca ve Ekonomik Sosyal Komiteye danıştıktan sonra birinci fıkranın b bendinde öngörülen özel faaliyetleri kararlaştırır.

3- İkinci bendin uygulanmasına istinaden kararlaştırılan faaliyetler bir üye devleti daha sıkı önlemler sürmekten ya da almaktan men edemez. Söz konusu önlemlerin bu Antlaşma ile bağdaşması gerekir bu önlemler Komisyona bildirilir.”

Bu madde ile Avrupa Birliği'ne üye ülkelerin tüketici konusundaki politikalarını tamamlanmış ve desteklemiştir. Avrupa Birliği Organlarının uyumlaştırılması sürecinde asgari kurallar belirlenmiştir. Madde çok katı kurallar getirmemekle birlikte aksine üye devletlerin tüketici politikalarını destekleyen ve tamamlayan bir içeriğe sahiptir. Üye devletler Topluluk kurallarına, Maastricht Antlaşması'na aykırı olmadığı sürece daha sıkı düzenlemeler yapabilecekler ve alınan bu önlemleri Komisyon'a bildirerek faaliyetlerini sürdürebileceklerdir.

Birlik yukarıda belirtilen amaçların gerçekleştirilmesine iç Pazara yönelik kuralların tamamlanması amacıyla 114. maddesinde düzenlenen tedbirlerin Birliğin

54 ERKAN, Lerzan; Karşılaştırmalı Açidan Tüketicilerin Korunması Türkiye'de Sorunlar ve Çözüm Önerileri, İstanbul, 1998, s. 39.

uyumlaştırma yetkisine gönderme yapılması, Adalet Divanı'nın da açıklığa kavuşturmuş olduğu gibi, yönergelerin tüketicilerin korunması alanında da özel hukuk kişileri arasında doğrudan etki gösterememesi noktasında bir değişiklik getirmemektedir⁵⁵. Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Konseyi Ekonomik ve Sosyal Komite'ye danıştıktan sonra, bu türden tedbirleri kabul eder. Alınan kararlar, bir üye devletin daha sıkı koruyucu önlemler getirmesine engel teşkil etmemektedir. Bu tedbirlerin, kurucu Antlaşmalar'a uygun olması ve Komisyon'a bildirilmesi gerekmektedir⁵⁶.

2.4. Amsterdam Antlaşması

Tüketici haklarının yasal bir zeminde toplanması ise 1992 Maastricht Antlaşması'yla gerçekleştirilmiştir. Antlaşmanın 129-a maddesiyle düzenlenen bu konu 1997 tarihinde yürürlüğe giren Amsterdam Antlaşması yeniden değerlendirilmiştir. Aslında Avrupa Tek Senedi gibi Maastricht Antlaşması'nın da ülkelerin daha önce kabul etmiş oldukları Antlaşmaları tamamen ortadan kaldırarak yerlerine yeni bir Antlaşma kabul etme amacı bulunmuyordu, bu değişikliklerin amacı gelişen ve artan ihtiyaçlar uygun olarak gerekli değişikliklerin yapılmasıydı.

1999 yılında yürürlüğe giren Amsterdam Antlaşması da tüketici koruması ile ilgili mevcut düzenlemeleri geliştiren bir anlaşma olmuştur. Antlaşmada; *“Birlik düzeyinde tüketici politikasının amaçları; Tüketicilerin çıkarlarının desteklenmesi ve tüketicinin korunmasının yüksek seviyede sağlanması için Topluluk, bilgilendirme, eğitim ve çıkarlarını korumak amacı ile örgütlenme haklarının yanı sıra tüketicilerin sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunmasına katkıda bulunur”* denilerek tüketici politikasının hedefleri tanımlanmıştır.

Sonuç olarak ise Avrupa Topluluğu'nu kuran Antlaşma'nın tüketicinin güvenliğine ilişkin 153. Madde ile Topluluk tüketicinin çıkarlarını desteklemek ve yüksek seviyeli bir tüketici koruması temin etmek amacını benimsemiştir.

55 Adalet Divanı, Rd. C-192/94, Slg. 1996,I-1281,Rn. 18 ff. - El Corte Inglés SA.

56 CAN, Hacı; Avrupa Birliği Hukuku, Sürat Yayınları, 2013, s.590.

Söz konusu amaç doğrultusunda Birlik, tüketicilerin bilgi edinme, eğitim ve çıkarlarını korumak için örgütlenme haklarının yanı sıra, tüketicilerin sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunmasına katkıda bulunmaktadır⁵⁷. Avrupa Topluluğunu Kuran Antlaşma'nın 53. maddesi uyarınca üye devletler kendi tüketici politikalarını oluşturabilmekte ve uygun buldukları kuralları yürürlüğe koyabilmektedir. Ancak üye devletlerin bunu gerçekleştirebilmeleri için bir ön koşul vardır. Bu koşul, üye devletlerce uygulamaya konulan kuralların Ortak Pazar'ın işleyişine zarar vermemesi gerektiğidir. Birlik 153. maddeye dayanarak çeşitli yasal düzenlemeler de yapabilmektedir.

Avrupa Birliği iç pazardaki uyumlu işleyişi sağlamak ve finansal hizmetler konusunda yukarıda da açıklanan eylem planları doğrultusunda bilhassa yatırım fonu ve tüketici kredisi işlemlerinde tüketiciyi korumak için mesafeli sürüm yoluyla yapılan sözleşmelere öncelik vermiştir. Mesafeli sürüm yoluyla yapılan sözleşmelerde tüketicinin korunması için “97/7/EC No’lu AB Mesafeli Sürüm Yoluyla Yapılan Sözleşmelerle Tüketicinin Korunması Yönergesi” kabul edilmiştir. Ayrıca bu konuda 2002/65/EC No’lu AB Finans Hizmetlerinin Mesafeli Pazarlanması Yönergesi de mevcuttur. Bu Yönergeler ile Avrupa Birliği’ne üye ülkelerdeki tüketicilerin aynı koşullarda mal ve hizmetten faydalanması ile iç pazarda tüketicinin güveninin kazanılması amaçlanmış olup aynı zamanda mesafeli sürüm yoluyla kurulan sözleşmelerde tüketici ile satıcı arasındaki konularda üye ülkelerde tek tip uygulama oluşturmayı amaçlamış olup “2002/65/EC No’lu AB Finans Hizmetlerinin Mesafeli Pazarlanması Yönergesi” ile de finansal hizmetlerin mesafeli sürüm yoluyla tüketiciye sağlanması ve üye devletlerde bu konuda hukuksal kuralların uyumlu hale getirilmesi hedeflenmiştir⁵⁸.

57 “Avrupa Birliği’nin Tüketici Politikası ve Türkiye’nin Uyumu”, s.9.

58 KESKİN, Fırat, Avrupa Birliği Hukukunda Elektronik Ticaret ve Türkiye’deki Gelişmeler, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans tezi, 2008, s.60.

2.5. Avrupa Birliği'ne Aday ve Üye Ülkelerin Yerine Getirmesi Gereken Kriterler (Kopenhag Kriterleri)

Önceleri Avrupa Birliği'nde tam üyeliğe kabul edilebilmek için Roma Antlaşması'nın 237. maddesindeki kriterler uygulanmaktaydı.⁵⁹ Ancak Merkez ve Doğu Avrupa (MDAÜ) ülkelerinin üyelik başvurusu ile bu kriterlerin yetersiz kalması üzerine 1993 yılında Maastricht Antlaşması⁶⁰ yürürlüğe girdi. Bu Antlaşma'nın 49. maddesine göre üyelik kriterleri belirlendi. Bu sayede aday ve üye ülkelerin iç hukuklarının aktarılmasının yanı sıra mevzuatın aday ülke tarafından etkili şekilde uygulamaya konulması amaçlanmıştır.

Üyelik sürecindeki ülkelerde aranan bu ön koşulun yanında aday ülkelerin tam üye olabilmek için ve mevcut durumda AB üyesi ülkelerin de uygulaması gereken bazı kriterlerin başında ekonomik kriter yer almaktadır. Bu iç pazardaki ekonomik bütünleşmenin gelişmesi ve parasal birliğin sağlanması hedefini gerçekleştirmeye yönelik politikalara yardımcı olmuştur.

Merkez ve Doğu Avrupa Ülkelerinin tam üyelik başvurularında bulunma süreçlerinde 21 ve 22 Haziran 1993 tarihleri arasında gerçekleştirilen Kopenhag Zirvesi'nde bazı kriterler belirlenmiştir. Bu kriterlerin öncesi yukarıda da değindiğimiz üzere ekonomik kriterdir ve bu kriter iki boyutludur. İlk olarak aday ülkenin liberal ekonomik sistemi benimsemiş olması gerekirken diğer taraftan aday

59 Roma Antlaşması'nın 237. maddesi : *"Her Avrupa Devleti Topluluğa üye olmak için başvuruda bulunabilir. Üye olmak isteyen devlet başvurusunu Konseye gönderir. Konsey Komisyonun görüşünü ve üye tam sayısının mutlak çoğunluğuyla karar alacak olan Avrupa Parlamentosunun onayını aldıktan sonra oybirliğiyle karar verir. Kabul şartları ve bu kabulün işbu Antlaşmada yapılmasını gerektirdiği uyarlamalar Üye Devletlerle başvuran devlet arasında yapılacak bir anlaşma ile belirlenir. Bu anlaşma, kendi anayasal kurallarına göre onaylanmak üzere bütün Akit Devletlere sunulur."* şeklindedir. (Erişim Adresi : <http://www.ikv.org.tr/images/files/A2-tr.pdf>), Erişim Tarihi : 02.10.2017)

60 Erişim Adresi : <http://www.ikv.org.tr/images/files/A5-tr.pdf> , Erişim Tarihi:02.10.2017.

ülkenin rekabet gücü yüksek bir ekonomiye sahip olması beklenmektedir⁶¹.

Kopenhag kriterlerini üç ana grupta toplamak mümkündür: siyasi, ekonomik ve uyum kriterleri⁶². Bu kriterlere ise aşağıda değinilecektir.

2.5.1. Siyasi Kriter

Avrupa Birliği üyeliği, aday ülkenin hukuk devleti olmasını, insan haklarına bağlı olmasını, azınlıklara ise saygı gösterilerek azınlık haklarının korunması ile demokratik bir devlet olmasını gerektirmektedir.

2.5.2. Ekonomik kriter

Avrupa Birliği üyeliğinde aday ülkelerin piyasa ekonomisinin istikrarlı olması ve diğer üye ülkelerle rekabet gücünün kuvvetli olması beklenmektedir.

2.5.3. Uyum kriteri

Aday ülkenin Kopenhag kriterlerini yerine getirmesi, aday ülkenin derhal tam üye olacağı anlamına gelmemektedir. Aday ülke, siyasi ve ekonomik anlamda bazı üyelik yükümlülüklerine bağlı kalma gücünü göstermelidir.

2.6. Avrupa Birliği'nde Tüketicinin Korunması Politikasının Oluşması

Avrupa Birliği'ne üye ülkeler arasında tüketicilerin daha farklı ve etkin bir biçimde korunması ihtiyacından dolayı, yeni gelişmekte olan tüketici hakları konusunda bir tüketici koruma politikasını geliştirmesi zorunluluğunu ortaya çıkmıştır. Özellikle Avrupa Birliği'ne üye devletlerin kendi içlerindeki farklı düzenlemeler, haksız rekabet uygulamalarına neden olabileceği gibi en düşük ortak paydada buluşmayı gerektirmiştir.

Aslında Avrupa Birliği kurucu anlaşmaları içinde ortak tarım ve rekabet politikaları için yapılan düzenlemeler aslında bir bakıma tüketicileri de kapsamaktaysa da tüketici haklarını koruma politikaları ilk olarak 1972 Paris

61 AKÇAY, Belgin; Avrupa Birliği'nde Ekonomik Kriterler, AÜHFD, Ankara 2007, C.56 Sa.3, s.20.

62 Conclusions Of The Presidency, European Council in Copenhagen 21-22 June 1993, <http://europa.eu.int> (17.08.2017).

Zirvesi'nde gündeme gelmiş ve önem kazanmıştır. Bu Zirve'de tüketici hakları konusunun 1957 tarihli Roma Antlaşması'nda öngörülen topluluk görevlerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlayacak bir araç olduğu vurgulanmıştır. Böylelikle topluluğun sadece ekonomik kapsamının ötesine sosyal boyutuna da değinilmiştir. Paris Zirvesi ardından, AB Komisyonu “tüketici koruma servisi” kurmuştur. Tüketici danışma komitesi üyeleri tüketici çıkarlarını temsil eden 4 ana kuruluştan (Tüketici Birlikleri Bürosu, Avrupa Topluluğu Aile Örgütleri Komitesi olarak adlandırılan COFACE, Avrupa İşçi Sendikaları Konfederasyonu olarak adlandırılan ETUC ve Avrupa Topluluğu Tüketici Kooperatifleri Konfederasyonu olarak adlandırılan EUROCOOP) oluşmaktadır⁶³. Bu tarihten sonra özellikle 1987 deki Avrupa Tek Senedi ve Maastricht Antlaşması tüketici koruma konusunda açık hükümlere sahip iki önemli anlaşma olma özelliğine sahip olmuştur⁶⁴.

Avrupa Birliği'nde tüketicinin korunması konusunun düzenlendiği bir diğer Avrupa Birliği Temel Haklar Bildirgesi'nin 38. maddesi'nde “*Birlik politikaları, yüksek düzeyde tüketici koruması sağlamalıdır.*” şeklinde düzenleme mevcuttur⁶⁵. Aynı şekilde Avrupa Birliği'nin Kurucu Antlaşmalarına, 1 Aralık 2009 tarihinde yürürlüğe giren Lizbon Antlaşması ile getirilen değişiklik sonucu Avrupa Birliği Antlaşması adını aynen muhafaza ederken, Avrupa Topluluğunu kuran Antlaşma ise “Avrupa Birliği'nin İşleyişine Dair Antlaşma” haline gelmiştir⁶⁶. Avrupa Birliği Antlaşması ve Avrupa Birliği'nin İşleyişi Hakkında Antlaşma'nın 12. maddesinde : “*Tüketicinin korunmasına ilişkin gerekler, Birliğin diğer politika ve tedbirlerinin belirlenmesinde ve uygulanmasında göz önünde tutulur.*” denilmekte, yine Antlaşma'nın 169. maddesinde ise: “*Birlik, tüketicilerin çıkarlarını desteklemek*

63 TÜRSAB: Avrupa Birliği Turizm Politikaları ve Türkiye, İstanbul 1997, s.40.

64 Erişim Adresi : http://todaie.gov.tr/resimler/ekler/efd5d4aa3836a94_ek.pdf?dergi=Turkish%20Yearbook%20of%20Human%20Rights, Erişim Tarihi :02.11.2017.

65 Erişim Adresi : <https://www.avrupa.info.tr/tr/avrupa-birligi-temel-haklar-bildirgesi-708>, Erişim Tarihi: 02.10.2017.

66 Erişim Adresi : https://www.tbmm.gov.tr/ul_kom/kpk/docs/lizbonsunru24032010.pdf , Erişim Tarihi: 02.10.2017.

ve yüksek düzeyde korunmalarını temin etmek için, sağlık, güvenlik ve ekonomik çıkarlarının korunmasına ve bilgilendirilme ve eğitim hakları ile çıkarlarını korumak amacıyla örgütlenme haklarının desteklenmesine katkıda bulunur.” şeklinde düzenleme mevcuttur⁶⁷. ABİDA Antlaşması’nın genel geçerlilik arz eden hükmüyle birlikte tüketicinin korunmasına ilişkin gerekler, Birliğin diğer politika ve tedbirlerinin belirlenmesinde ve uygulanmasında göz önünde tutulmaktadır⁶⁸.

2.6.1. Avrupa Birliği’nde Tüketicinin Korunması Politikası Kapsamında Hazırlanan Programlar ve Eylem Planları

2.6.1.1. Tüketicinin Korunması İle İlgili Birinci Program (1975-1980)

Avrupa Birliği Konseyi 14 Nisan 1975 tarihinde “Tüketiciyi Korumaya Yönelik I. Eylem Programı” olarak belirlenen programı kabul etmiştir. Bu programa I. Program denilmekte olup bu program çerçevesinde beş hakkı belirleyen Tüketici Enformasyon ve Koruma Programı “Avrupa Topluluğu Bakanlar Konseyi’nce 1975 yılında kabul edilmiştir. Birinci program kapsamında kabul edilen beş temel hak aşağıda detaylı olarak değineceğimiz üzere, tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması hakkı, ekonomik çıkarlarının korunması hakkı, tüketicinin bilgilendirilmesi, eğitimi, temsil edilmesi ve zararlarının tazmin edilmesi haklarıdır. Birinci programın amacı, Topluluk üyesi ülkelerdeki tüketicilerin korunması hususlarını Topluluk düzeyinde uygulanabilir hale koymak, bu hususta üyelerin ulusal kanunların uyumlaştırılmasını sağlamaktır.

2.6.1.2. Tüketicinin Korunması İle İlgili İkinci Program (1981-1986)

II. Tüketiciyi Koruma Programı 1975 yılını takip eden dönemde Avrupa Birliği Konseyi’nce 19.05.1981 tarihinde kabul edilmiştir. Bu programı 23.06.1986 tarihinde kabul edilerek 05.07.1986 tarihinde yürürlüğe giren “tüketiciyi koruma politikasına yeni hız kazandırma III. Programı” takip etmiştir.

67 Erişim Adresi : <https://www.ab.gov.tr/files/pub/antlasmalar.pdf>, Erişim Tarihi: 02.10.2017.

68 Bkz. 44/2001/AT sayılı Brüksel Tüzüğü’nün (ABİ.2001 L 12,S.1) 5. maddesi ile bağlantılı olarak 16. maddesi.

2.6.1.3. Tüketicinin Korunması İle İlgili Üçüncü Program (1987-1997)

III. Tüketiciyi Koruma Programı, 1987–1992 tarihleri arasında uygulanmıştır. Tüketicilerin satın aldığı bozuk malları değiştirme hakkı ilk olarak 1975 tarihinde ele alınmışsa da, bu sorunun uzlaştırma büroları vasıtasıyla çözümüne yönelik çalışmalar ilk olarak üçüncü programda ele alınmıştır.

2.6.1.4. Tüketicinin Korunması İle İlgili Birinci Üç Yıllık Eylem Planı (1990-1992)

Avrupa Tek Pazarı'nın tamamlanması amacıyla yukarıda değindiğimiz üçer yıllık tüketicinin korunması ile ilgili yürürlüğe konulan hareket planları sonrasında 1991–1993 yıllarını kapsayan birinci üç yıllık eylem planı 1991 yılında, 1993–1995 yıllarını kapsayan ikinci eylem planı ise 1993 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Avrupa Birliği Komisyonu, tüketicinin temsil edilmesi, bilgi akışının sağlanması, ürünün niteliği ve güvenlik konularına öncelik vermiştir.

2.6.1.5. Tüketicinin Korunması İle İlgili İkinci Üç Yıllık Eylem Planı (1993-1995)

1990 ve 1993 yılları arasında yayımlanmış olan tüketicinin korunmasına ilişkin programlar üç yıllık topluluk eylem planlarını ve iç piyasadaki işlemlere tüketicilerin en geniş anlamda katkı sağlamayacak ekonomik ve kanuni koşullarının daha fazla geliştirilmesi kapsamaktaydı. Tüketicinin temsil edilmesi, bilgi, güvenlik ve tüketiciyle ilgili işlemleri kapsayan bu dönemde Avrupa Birliği Komisyon'u ulusal hukuki usullere göre incelenen tüketici uyuşmazlıklarının çözümü ve tüketicilerin adalet konusuna girişi hakkında Yeşil Kitabı⁶⁹ yayınlamıştır.

69 Yeşil Kitap, belirli bir alanda bir öneri sunarak Avrupa düzeyinde bir tartışma ve danışma sürecini başlatmak amacıyla Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan belgelerdir. Yeşil Kitabın kapsadığı tartışma ve danışmaların sonuçları, bir Beyaz Kitabın konusunu oluşturabilir. 10 Kasım 2010 tarihinde yayımlanmış olan COM(2010) 629 final sayılı, "Kapsayıcı Büyüme ve Sürdürülebilir Kalkınma İçin AB'nin Kalkınma Politikası, Avrupa Birliği'nin Kalkınma Politikasının Etkisinin Artırılması" başlıklı Yeşil Kitap örnek olarak verilebilir. Beyaz Kitaplar da tıpkı Yeşil Kitaplar gibi Avrupa Komisyonu tarafından hazırlanan ve belirli bir konudaki Birlik eylemine yönelik somut öneriler içeren belgelerdir. Bazı durumlarda, Avrupa düzeyinde bir tartışma ve danışma sürecini başlatmayı amaçlayan Yeşil

1993-1995 arasını kapsayan ve tek piyasanın Avrupalı tüketicilerin hizmetine sunulduğu ikinci üç yıllık plan Temmuz 1993 de kabul edilmiştir. Bu planda iki öncelik kabul edilmiştir. Bunlardan ilki Topluluk mevzuatının tüketiciler lehine güçlendirilmesi ve tüketicinin korunması seviyesini yükseltmek amacıyla seçilmesi öncelikleri iken ikincisi bilinçlenen tüketici bilgisinin güçlendirilmesi, adalet konusuna giriş ve uyuşmazlıkların çözümü, tüketici ihtiyaçlarına yönelik mali hizmetlerin kabul edilmesidir.

2.6.1.6. Avrupa Birliği Komisyonu Tüketicinin Korunması İle İlgili Uzun Dönemli Planları

2.6.1.6.1. 1996-1998 Yıllarını Kapsayan Plan

Komisyonun 1996-1998 yılları arasındaki üç yıllık uzun dönemli planında özel olarak ilgi gösterdiği konular; mali ve kamu/genel hizmetlerin kalitesi, tüketici eğitimi, tüketicilerin temsiline yönelik olanakların artırılması ve güçlendirilmesi ve Orta Doğu Avrupa ülkelerin kendi tüketici politikaları çerçevesinde kalkınmalarına destek olan Topluluk ekonomik amaçlar programının belirsizliği hususlarıdır.

2.6.1.6.2. 1999-2001 Yıllarını Kapsayan Plan

Tüketiciyi koruma konusunun ekonomik açıdan önemine 1999-2001 yıllarını kapsayan tüketicilerin korunması planında değinilmiştir. Komisyonun bu planı Topluluğun daha önceki teşvikleriyle aynı sırada kalmıştır. Bu planda, Avrupa Birliği bünyesinde tüketicilerin ekonomik menfaatlerine duyulması gereken saygı, yüksek seviyede sağlık ve güvenlik şartlarının temini ve tüketicilerin daha fazla temsil edilmesi yönündeki ihtiyaçlar daha ciddi biçimde vurgulanmıştır.

2001 yılı Yeşil Kitabı (Green Paper) özel bir biçimde Topluluğun tüketicinin korunması yönündeki faaliyetinin özetinden oluşmuştur. Tüketicinin korunması

Kitapların devamı niteliğinde olurlar ve Yeşil Kitapta varılan sonuçları önerilere dönüştürürler. 14 Haziran 1985 tarihli ve COM(85) 310 final sayılı, İç Pazarın Tamamlanmasına İlişkin Beyaz Kitap örnekolarak verilebilir. (Erişim Adresi : https://www.ab.gov.tr/files/rehber/10_rehber.pdf, Erişim Tarihi :20.11.2017)

hususunda yasal düzenleme yapma yetkisi veren ve yukarıda değindiğimiz 129/a maddesine karşın tüketicinin korunması konusu Avrupa Tek pazarının oluşturulmasını içeren 94. ve 95. maddelerinde incelenmiştir. Maastricht ve Amsterdam Antlaşmaları ile Avrupa Birliği ortak politikalarına dahil edilen tüketicinin korunması faaliyetleri, aslında Avrupa Birliği düzeyinde Yeşil Kitap (Green Paper) sayesinde gelişme göstermiştir⁷⁰. Komisyon tüketicinin korunması seviyesine ait sürecin çok olumlu değerlendirmesini yapmış ve tüketicin korunması seviyesindeki kurumsal işbirliğine duyulan ihtiyaç vurgulanmıştır.

2.6.1.6.3. 2001 Yılı Sonrası Belirlenen Programlar

Avrupa Birliği 2001 yılından sonra beşer yıllık programlarla tüketiciyi korumayı hedeflemiştir. AB'nin beş yıllık tüketiciyi koruma stratejisi 2002 ve 2006 yılları aralığını kapsayacak şekilde düzenlenmiştir. Bu stratejide Avrupa Birliği kısa vadeli, orta vadeli tedbirler ile hedeflerini ortaya koymuştur. Komisyondan Konseye, Avrupa Parlamentosuna ve Avrupa Ekonomik ve Sosyal Komitesi'ne Komisyon tarafından kabul edilen esas eylem planı AB Tüketici Politikası stratejisi 2007-2013 yıllarını kapsar biçimde yayımlanmıştır. Bu strateji ile tüketicileri yetkilendirmek, refah seviyelerini arttırmak, etkin biçimde korumak amaçlanmıştır. Bu üç ana amacın altında, gelişmenin üç ana yönündeki noktalar ise: tüketicilerin yasal pozisyonunun güçlendirilmesi, tüketicileri olumlu yönde etkileyen koşulların iyileştirilmesi ve dâhili piyasalardan kaynaklanan ekonomik risk ve tehditlerden etkin biçimde korunması olmuştur. Sıralanan bu amaçların gerçekleştirilmesiyle tüketicilerin dâhili piyasalar içindeki güvenlerinin artması hedeflenmiştir.

2.6.1.6.4. Avrupa Birliği'ne Katılım İçin Ulusal Eylem Planı ve Tüketicinin ve Sağlığının Korunması Faslı Hakkında Son Üç yıllık Eylem Planı (Ocak 2016-Aralık 2019)

Türkiye'nin Yedinci Çerçeve Programı'na katılımı dolayısıyla, AB Ortak Araştırma Merkezi (Joint Research Center⁷¹) ile iş birliği çalışmaları kapsamında

70 KARLUK,Rıdvan ; Avrupa Birliği ve Türkiye, İstanbul, 2005, s.484.

TÜBİTAK ve Ortak Araştırma Merkezi arasındaki iş birliğini güçlendirmek için amacıyla imzalanan mutabakat zaptı 2012 yılının sonunda yenilenmiştir⁷². Bu anlaşma sonucunda ülkemizdeki enerji ve temiz enerji, çevre ve iklim değişikliği, tarım ve gıda güvenliği, sağlık ve tüketiciyi koruma, bilgi toplumu ve siber güvenliği ile kriz ve risk yönetimi alanlarındaki çalışmalar desteklenmiştir.

Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı da 2012 yılının Aralık ayında 2013 ve 2017 dönemi aralığı için eylem planı yayımlamıştır. Söz konusu dönem için bilginin korunması ve ekonomik katma değere dönüştürülmesi; sanayide teknolojik kapasitenin güçlendirilmesi; araştırma altyapısının geliştirilmesi; üniversite ve sanayi arasında iş birliğinin teşvik edilmesi; girişimcilik ve Ar-Ge kapasitesinin artırılması; Bakanlığın kurumsal yapısı ile yönetim ve uygulama kapasitesinin güçlendirilmesi; uluslararası düzeyde iş birliğinin geliştirilmesi ve AB normlarıyla uyumlu, güvenli, sürdürülebilir, çevreye duyarlı ve verimlilik düzeyi artan bir üretim ve piyasa yapısının oluşturması öncelikler arasında yer almaktadır. Bu hedefler doğrultusunda, Türkiye'nin 2016 yılına kadar 16 büyükşehir belediyesinde ve 2023 yılına kadar Türkiye'nin tüm illerinde bilim merkezlerinin kurulması öngörülmüştür⁷³.

Avrupa Birliği Bakanlığı tarafından yayımlanan Eylem Planının 28. Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı, 19 Aralık 2007 tarihinde Portekiz Dönem Başkanlığı'nda müzakerelere açılmıştır. Faslın tanıtıcı tarama toplantısı 8-9 Haziran 2006 tarihinde, ayrıntılı tarama toplantısı ise 6-7 Temmuz 2006 tarihinde gerçekleştirilmiştir. Komisyon tarafından hazırlanan ve Konsey tarafından onaylanan

71 AB Ortak Araştırma Merkezi (JRC) Direktörlüğü'nde Avrupa Birliği'ne üye çeşitli devletlerden gelen araştırmacılar Avrupa Birliği'nin politikalarının oluşumu, gelişimi ve uygulanmasına bilimsel araştırmalarla destek sağlamaktadır. (Erişim Adresi :https://www.ab.gov.tr/files/SBYPB/Bilim%20ve%20Arastirma/JRC/jrc_bilgi_notu.pdf , Erişim Tarihi :20.11.2017)

72 AKSES Selen, "Bilim ve Araştırma", İktisadi Kalkınma Vakfı Dergisi, Ocak 2014, s.35.

73 T.C. Avrupa Birliği Bakanlığı, "Türkiye Tarafından Hazırlanan 2013 Yılı İlerleme Raporu: Yapılan Çalışmalar ve Kaydedilen İlerlemeler", Ocak 2014.

Tarama Sonu Raporu çerçevesinde Türkiye'nin uyum düzeyi müzakerelerin açılması için yeterli bulunmuştur. Portekiz Dönem Başkanlığı'nda 19 Aralık 2007 tarihinde müzakerelere açılan bu faslın 5 adet teknik kapanış kriteri bulunmaktadır⁷⁴.

Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı kapanışında belirlenen kriterlerde:

“1. Ülkemizdeki genel ürün güvenliği alanındaki mevzuatını gözden geçirmesi gerektiği, (*tüketici indirimleri, haksız sözleşme hükümleri, mesafeli satışlar, kapıdan satışlar, fiyatlandırma, paket turlar, devre tatil, tüketici kredileri, ihtiyati tedbirler, mali hizmetlerin uzaktan pazarlanması ve haksız ticari uygulamalar da dâhil olmak üzere*) tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuatını AB'yle daha fazla uyumlu olacak şekilde değiştirmesi gerektiği; yine ülkemizin RAPEX sisteminde yer alması için, yeterli idari yapıları ve uygulama kapasitesini üyelik tarihi itibarıyla oluşturacağını göstermesi gerektiği,

2. Ülkemizdeki kan ve kan bileşenleri, izlenebilirlik gereklilikleri, ciddi ters reaksiyonların ve olayların bildirimi ve kanla ilgili tesislerin kalite sistemine dair teknik şartları düzenleyen uygulama Direktiflerini iç hukuka aktarmaya yönelik mevzuatı kabul etmesi gerektiği, ülkemizin bu mevzuatın doğru uygulanmasını ve yürütülmesini sağlayacak yeterli idari kapasiteyi üyelik tarihi itibarıyla oluşturacağını göstermesi gerektiği,

3. Ülkemizin 30 yıllık kayıt tutma süresi, üreme hücreleri, ciddi ters reaksiyonların ve olayların bildirimi, verilerin korunması ile doku ve hücrelerin işlenmesi ve test edilmesine dair standart işletim prosedürleri başta olmak üzere, doku ve hücrelerle ilgili AB müktesebatının iç hukuka aktarılmasına yönelik mevzuatı kabul etmesi gerektiği ve ülkemizin bu mevzuatın doğru uygulanmasını ve yürütülmesini sağlayacak yeterli idari kapasiteyi üyelik tarihi itibarıyla oluşturacağını göstermesi gerektiği,

4. Ülkemizde özellikle yüksek zifir oranları ve dumansız tütün üzerinde odaklanarak, tütün mamullerinin düzenlenmesi hakkındaki AB müktesebatının ve

74 https://www.ab.gov.tr/files/rehber/06_rehber.pdf

ayrıca tütün mamulleri reklamları hakkındaki AB müktesebatının iç hukuka aktarılmasında kayda değer ilerleme kaydetmesi gerektiği,

5. Son olarak ülkemizdeki Erken Uyarı ve Yanıt Sistemi'ne (EWRS) katılım dâhil olmak üzere, bulaşıcı hastalıklar alanında AB raporlama ve koordinasyon yükümlülüklerini yerine getirmek için gerekli kurumsal ve idari kapasiteyi üyelik tarihi itibarıyla oluşturacağını göstermesi gerektiği şeklinde tavsiye niteliğinde düzenlemeler yer almıştır.

Avrupa Birliği Bakanlığı tarafından yayınlanan Ulusal Eylem Planı, ülkemizin AB sürecinde atacağı adımları, hem mevzuat uyumu hem de kurumsal ve idari tedbirler çerçevesindeki hedefleri belirlemiştir. Buna göre Ulusal Eylem Planı'nda, malların serbest dolaşımı, taşımacılık politikası, enerji, işçilerin serbest dolaşımı, vergilendirme istatistik, sosyal politika ve istihdam, iş kurma hakkı ve hizmet sunumu serbestisi, sermayenin serbest dolaşımı, kamu alımları, şirketler hukuku, bilgi toplumu ve medya, tarım ve kırsal kalkınma gıda güvenliği, fikri rekabet politikası, mülkiyet hukuku, mali hizmetler, veterinerlik, balıkçılık, işletme ve sanayi politikası, bitki sağlığı, bölgesel politika, gümrük birliği, özgürlük ve eğitim, yapısal araçların koordinasyonu, çevre ve iklim değişikliği tüketicinin ve sağlığın korunması, yargı ve temel haklar, adalet, kültür ve mali kontrol alanlarında amaçlar ortaya konulmuştur. Eylem Planındaki hedeflere ulaşılması için kısa, orta, uzun planlar belirlenmiştir. Yine bu hedeflerin "sorumlu kurum" olarak belirlenecek kurum ve kuruluşlar tarafından kısa, orta ve uzun vadede uygulanması planlanmıştır.

Ayrıca Avrupa Birliği Komisyonu tarafından her yıl "İlerleme Raporu" yayınlamaktadır. Bu Rapor ile Avrupa Birliği'ne üyelik müzakerelerimiz kapsamında ülkemizde Avrupa Birliği müktesebatına uyum konusu ve üyelik kriterlerini karşılama konusundaki gelişmeler ve bu çerçevede katedilen yola dair görüşler açıklanmaktadır. Avrupa Birliği ile ülkemiz arasındaki ilişkiler kısaca tanımlanırken üyelik bakımından siyasi kriterler bakımından ülkemizin yükümlülüklerini gerçekleştirip gerçekleştirmediği bir nevi Antlaşmalar, ikincil mevzuat ve Avrupa Birliği politikalarını iç mevzuatında üstlenme kapasitesini gözden geçirmektedir. Buna doğrultuda ilerleme raporlarında Avrupa Birliği uyum yasalarının iç

hukukumuzda aktarılması ve etkisi Uluslar arası alanda en objektif bakış açısıyla değerlendirilmektedir. Avrupa Birliği Komisyonu, ayrıca her yıl her bir aday ülke ve potansiyel aday ülke için hazırladığı İlerleme Raporları ile beraber genişleme stratejisi belgesi de yayımlamaktadır. Bu belge de, Birliğin genişleme gündemi kapsamında değerlendirmelerini içermektedir.

Ülkemize dair son İlerleme Raporu ve Genişleme Stratejisi Belgesi 09.11.2016 tarihinde yayımlanmıştır. 28. Tüketicinin ve Sağlığının Korunması Faslında ürün güvenliği ve piyasa gözetimi sisteminin iyileştirilmesi çalışmalarının devam ettiği, ancak güvensiz ürünlere ilişkin tedbirlerin etkin olarak uygulanması gerektiği, ayrıca 2001/95/AT sayılı Genel Ürün Güvenliği Direktifi ile tam uyumun sağlanması gerektiği belirtilmiştir⁷⁵.

2.7. Avrupa Birliği Müktesebatındaki Direktifler

Birlik hukukunun ikincil kaynakları arasında çok önemli bir yer işgal eden ve Avrupa Birliği'nin birçok alanda hukuk koyarken başvurduğu tasarrufların başında gelen yönergeler, Avrupa Birliği'nin Çalışma Usulüne İlişkin Antlaşma'nın (ABİDA) 288. maddesinin 3. fıkrasında düzenlenmiştir. Burada, yönergelerin öngörülen hedef bakımından muhatap üye devlet için bağlayıcı olduğu, ancak bu hedeflere ulaşma biçim ve yönteminin seçiminin ulusal makamlara bırakıldığı ifade edilmiştir. Dolayısıyla yönergeler, tümüyle bağlayıcı olan tüzüklerden farklı olarak yöneldiği her bir devlet için varılacak hedefler bakımından bağlayıcıdır. Bu hedeflerin üye devletlerin kendi hukuk sistemleri içinde uygulanma yöntemlerine ilişkin tercih ise üye devletlere bırakılmıştır. Yönergeler, tüzüklerin aksine Birlik hukukunun uygulanmasında üye devletler arasındaki yeknesaklaştırmayı sağlamayı değil, üye devletlerin ulusal hukuklarının birbirine uygun şekilde yakınlaştırılmasını hedeflemektedir. Başka bir deyişle yönergeler, Avrupa Birliği mevzuatının tekleştirilmesine değil aksine uyumlulaştırılmasına yöneliktir.

Avrupa Birliği'nin İşleyişine Dair Antlaşma olarak adlandırılan ABİDA'nın

75 İlerleme Raporları için bkz: www.ab.gov.tr/46224.html (Erişim Tarihi :14.09.2017)

bazı hükümlerinde tüketici ifadesi kullanılmışsa da bu Antlaşmada tüketici tanımı yapılmamıştır. Bu kapsamda diyebiliriz ki Avrupa Birliği mevzuatında tüketici tanımının, Avrupa Birliği Adalet Divanının içtihatları doğrultusunda ve yine AB ikincil mevzuat vasıtasıyla oluşturulmuştur. Tüketici tanımı kullanılan hukukî aracın gerçekleştirmek isteği amaca bağlı olarak değişmekle birlikte; Direktiflerde sıklıkla kullanılan tanım; “iş, ticarî ve meslekî faaliyet sayılmayan bir amaçla hareket eden gerçek kişi” şeklindedir. Bununla birlikte, bazı düzenlemelerde “tüketici” kavramının kapsamı daha geniş tutulmuştur⁷⁶.

Konsey ve Komisyon, Avrupa Birliği’nin yönerge çıkarmaya yetkili organlarıdır. Yönergeler, bu organlar tarafından kurucu antlaşmalarda kendilerine tanınan yetkilere dayanılarak çıkarılmalıdır. Kural olarak gerekçeli olmak zorunda olan yönergelerin Avrupa Birliği Resmi Gazetesi’nde yayınlanması gerekmektedir. Ayrıca yönergeler, yönergede belirlenen zamanda yürürlüğe girerler. Yürürlüğe giriş tarihine ilişkin bir hüküm bulunmaması halinde, yönergeler Avrupa Birliği Resmi Gazetesi’nde yayınlandıkları günü izleyen yirminci günde yürürlüğe girer⁷⁷.

Tüketicinin Korunması Politikası, Avrupa Birliği müktesebatının Tüketicinin ve Sağlığın Korunması ile ilgili bölümünde düzenlenmiştir. Bu bölümde düzenlenen tüketicinin korunması politikasının çerçevesini çizen konulara ilişkin Direktif ve Yönergeler şunlardan oluşmaktadır:

- “10.09.1984 tarihli ve 84/450/EEC sayılı Aldatıcı Reklâmlarla ilgili Üye Devletler Yasaları, Yönetmelikleri ve İdari Hükümlerinin Yaklaştırılmasına İlişkin Konsey Direktifi⁷⁸”

76 SİRMEN, L.: “Tüketici Hukuku”, Lizbon Antlaşması Sonrası Avrupa Birliği- Serbest Dolaşım ve Politikalar (Eds. B. Akçay/ G. Özçelik), Seçkin Yayıncılık, Ankara 2010, s.470.

77 GÜNEŞ, Ahmet M. , Avrupa Birliği Yönergelerinin Önetkisi(Erişim Adresi : <http://www.e-akademi.org/makaleler/AvrupaBirli%C4%9FiY%C3%B6nergelerinin%C3%96netkisi.pdf> , Erişim Tarihi: 24.09.2017)

78 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31984L0450:EN:HTML> , Erişim Tarihi : 12.09.2017.

- “20.12.1985 tarihli ve 85/577/EEC sayılı İşyeri Dışında Görüşülen Sözleşmeler Konusunda Tüketicuyu Korumaya Yönelik Konsey Direktifi ⁷⁹”

- “25.07.1985 tarihli ve 85/374/EEC sayılı Ayıplı Mallardan Dolayı Sorumluluk ile İlgili Üye Devletler Yasaları, Yönetmelikleri ve İdari Hükümlerinin Yaklaştırılmasına İlişkin Konsey Direktifi ⁸⁰”

- “22.12.1986 tarihli ve 87/102/EEC sayılı Tüketici Kredileri ile İlgili Üye Devletler Yasaları, Yönetmelikleri ve İdari Hükümlerinin Yaklaştırılmasına İlişkin Konsey Direktifi ⁸¹”

- “25.06.1987 tarihli ve 87/357/EEC sayılı Tüketicilerin Sağlık ve Güvenliğini Tehdit Eden, Olduklarından Farklı Görünen Ürünler ile İlgili Üye Ülke Yasalarının Yaklaştırılmasına İlişkin Konsey Direktifi ⁸²”

- “16/02/1988 tarihli Tüketicilere Sunulan Malların Fiyatlarının Belirtilmesi Konusunda Tüketicilerin Korunmasına İlişkin 98/6/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi ⁸³”

79 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:31985L0577> , Erişim Tarihi : 12.09.2017.

80 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:31985L0374> Erişim Tarihi : 11.09.2017.

81 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A31987L0102> , Erişim Tarihi : 12.09.2017.

82 <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/council-directive-85-374-ee> Erişim Tarihi : 11.09.2017.

83 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX%3A31998L0006>, Erişim Tarihi: 12.09.2017.

- “13.06.1990 tarihli ve 90/314/EECsayılı Paket Seyahat, Paket Tatil ve Paket Turlar Hakkında Konsey Direktifi⁸⁴ ”
- “ Turistik Gezi Sözleşmeleri Hakkında 1990 tarihli 90/314 sayılı Yönerge⁸⁵”
- “05.04.1993 tarihli ve 93/13/EEC sayılı Tüketici Sözleşmelerinde Haksız Şartlar Hakkında Konsey Direktifi⁸⁶”
- “ Devre Tatil Sözleşmeleri Hakkında 1994 tarihli 94/47 sayılı Yönerge⁸⁷ ”
- “ Bilginin Korunmasına İlişkin 1995 tarihli 95/46 sayılı Yönerge⁸⁸ ”
- “20.05.1997 tarihli ve 97/7/EC sayılı Mesafeli Sözleşmeler ile İlgili Olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Direktifi ⁸⁹”-
- “Karşılaştırmalı Reklâmları da İçerecek Şekilde Aldatıcı Reklâm ile İlgili 84/450/EEC sayılı Direktifi Değiştiren Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Direktifi değiştiren 06.10.1997 tarihli ve 97/55/EEC sayılı Direktif ⁹⁰ ”

84 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31990L0314> , Erişim Tarihi : 12.09.2017

85<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31990L0314:en:HTML> , Erişim Tarihi: 12.09.2017.

86 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31993L0013> , Erişim Tarihi:12.09.2017

87 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:31994L0047> , Erişim Tarihi: 12.09.2017.

88 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31995L0046:en:HTML> ,Erişim Tarihi : 12.09.2017.

89 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:31997L0007> , Erişim Tarihi : 12.09.2017.

90 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31997L0055> , Erişim Tarihi : 12.09.2017

-“19.05.1998 tarihli ve 98/27/EC sayılı Tüketici Çıkarlarının Korunmasıyla İlgili İhtiyati Tedbir Kararları Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Direktifi⁹¹”

-“16.02.1998 tarihli ve 98/6/EC sayılı Tüketicilere Sunulan Ürünlerin Fiyatlandırılmasında Tüketicinin Korunması Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Direktifi⁹²”

- “30/03/1998 tarihli ve 98/257/AT sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Mahkeme Dışı Çözümü İçin Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi⁹³”

- “10.05.1999 tarihli, 1999/34 sayılı Ürün Sorumluluğu Hakkında Yönerge⁹⁴”

- “25.05.1999 tarihli ve 1999/44/EC sayılı Tüketim Mallarının Satışı ve Toplu Garantilerinin Bazı Yönleri Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Direktifi⁹⁵”

- “Elektronik İmzalarla İlgili Ortak Çerçeve Koşulları Hakkında 1999 tarihli 99/93 sayılı Yönerge⁹⁶”

91 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31998L0027> , Erişim Tarihi: 12.09.2017.

92 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/?uri=CELEX%3A31998L0006> , Erişim Tarihi:12.09.2017

93 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/ALL/?uri=CELEX:31998H0257> , Erişim Tarihi: 12.09.2017.

94 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:31999L0034> , Erişim Tarihi: 12.09.2017.

95 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31999L0044> , Erişim Tarihi: 12.09.2017.

96 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0093:en:HTML> , Erişim Tarihi : 12.09.2017.

- “Elektronik Ticaret Hakkında 2000 tarihli 2000/31 sayılı Yönerge⁹⁷”
- “ 03.12.2001 tarihli ve 2001/95/EC sayılı Genel Ürün Güvenliğine İlişkin Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Direktifi 2001/95/EC ⁹⁸ ”
- “04/04/2001 tarihli ve 2001/310/AT Sayılı Tüketici Uyuşmazlıklarının Uzlaştırılmasından Sorumlu Kurumlara Uygulanabilir Kurallara İlişkin Komisyon Tavsiyesi”
- “23/09/2002 tarihli Tüketicilere Yönelik Finansal Hizmetlerin Mesafeli Sunumuna İlişkin ve 90/619 AET, 97/7/AT ve 98/27/AT sayılı Yönergeleri Değiştiren 2002/65/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi⁹⁹”
- “11.05.2005 tarihli ve 2005/29/EC sayılı, 84/450/EEC sayılı Konsey Direktifini, 97/7/EC, 98/27/EC ve 2002/65/EC sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktiflerini ve 2006/2004¹⁰⁰ sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğünü (EC) tadil eden İç Pazarda Tüketicilere Yönelik Haksız Ticari Uygulamalara İlişkin Avrupa Parlamentosu ve Konsey Direktifi (Haksız Ticari Uygulamalar Direktifi)”
- “11.02.2004 tarihli ve 261/2004 sayılı Uçağa Binmeye İzin Verilmemesi Ve Uçuşların İptal Edilmesi veya Uzun Süre Ertelenmesi Durumunda Yolculara Yardım Edilmesi Ve Tazmin Edilmeleri Konusunda Ortak Kuralları Oluşturan ve 295/91/EEC sayılı Tüzüğü yürürlükten aldırarak Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Tüzüğü¹⁰¹”

97 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32000L0031> , Erişim Tarihi : 12.09.2017.

98 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:011:0004:0017;en:PDF> Erişim Tarihi : 11.09.2017

99 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32002L0065> , Erişim Tarihi : 12.09.2017

100 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:32004R2006> ,Erişim Tarihi : 12.09.2017

- “08.12.2003 tarihli ve 20/2004/EC¹⁰² sayılı 2004–2007 yılları için tüketici politikalarını destekleyen Topluluk faaliyetlerini finanse etmek amacıyla genel bir çerçeve oluşturan Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Kararı”

- “11.5.2005 tarihli 84/450/AET sayılı Konsey Yönergesi, 97/7/AT, 98/27/AT ve 2002/65/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergelerini ve 2006/2004 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Tüzüğünü Tadil Eden İç Pazarda İşletmeden Tüketiciye Yönelik Haksız Ticari Uygulamalara İlişkin 2005/29/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi¹⁰³”

- “12.12.2006 tarihli Aldatıcı ve Karşılaştırmalı Reklamlara İlişkin 2006/114/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi¹⁰⁴”

- “23.04.2008 tarihli Tüketici Kredisi Sözleşmeleri ile İlgili 2008/48/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi¹⁰⁵”

- “14/01/2009 tarihli Devre Tatil, Uzun Süreli Tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmelerinin Belli Yönleri Açısından Tüketicinin Korunması Hakkında 2008/122/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi¹⁰⁶”

101 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32004R0261> ,Erişim Tarihi : 12.09.2017

102 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32001H0310> , Erişim Tarihi : 12.09.2017

103 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2005:149:0022:0039:en:PDF> , Erişim Tarihi :12.09.2017

104 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/GA/TXT/?uri=CELEX:32006L0114> , Erişim Tarihi : 12.09.2017

105 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32008L0048> , Erişim Tarihi : 12.09.2017

106 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:32008L0122> , Erişim Tarihi : 12.09.2017

-“23/04/2009 Tarihli Tüketicinin Ekonomik Çıkarlarının Korunması İçin İhtiyari Tedbirler Hakkında 2009/22/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi¹⁰⁷”

-“22.11.2011 tarihli 93/13/EEC Sayılı Konsey Yönergesi ve 1999/44/AT sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesini Değiştiren ve 85/577/AET sayılı Konsey Yönergesini ve 97/7/AT Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesini Yürürlükten Kaldıran 2011/83/AB sayılı Tüketici Hakları Hakkında Avrupa Parlamentosu ve Konsey Yönergesi¹⁰⁸”

2.7.1. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Diğer Şartname, Yönerge ve Direktifler

2.7.1.1. Tüketicinin Sağlığı ve Güvenliği Konusunda AB’nin 92/59/EEC sayılı Yönergesi ve Avrupa Birliği Sağlık Programı

AB piyasasındaki ürünlerin niteliğinin ve kalitesinin yanında güvenli olup olmadığını bilmesi tüketicinin sağlığı ve güvenliği açısından önem taşımaktadır. Bu kapsamda, ilk olarak 13 Ekim 1962 yılında gıda maddelerinde kullanılacak maddeleri tespit ederek tüketicinin sağlığı alanındaki ilk direktif kabul edilmiştir. Bu direktifin kabulü ardından yürürlüğe giren 92/59/EEC sayılı Yönergesi¹⁰⁹ ile, Avrupa Birliği piyasasına sürülen tüm ürünlerin sahip olması gereken genel kurallar daha kapsamlı olarak düzenlenmiştir. Yönerge, yeni ürünlerin yanı sıra ikinci el ve onarılarak tekrar piyasaya sürülen ürünleri ve yiyecek, tütün, ilaç, bedava numuneler ve hediyeleri de kapsamaktadır. Düzenlemelere göre piyasaya sunulan bir ürünün güvenli olması temel kuraldır. Bu kapsamda, üretici tüketiciye ürüne ilişkin asgari riskleri bildirmekle yükümlüdür. Ürünlerin güvenliğine ilişkin genel standartlar ise

107 http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/ALL/?uri=uriserv:OJ.L_2009.110.01.0030.01.ENG , Erişim Tarihi :12.09.2017

108 <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32011L0083> , Erişim Tarihi : 12.09.2017

109 92/59/EEC sayılı Yönerge, http://eur-lex.europa.eu/Result.do?T1=V3&T2=1992&T3=59&RechType=RECH_naturel&Submit=Search, 2 Ağustos 2010.

Avrupa Standartlar Komitesi CEN tarafından Avrupa düzeyinde belirlenmiştir. Yönergeyi ulusal mevzuatlarına aktarmış olan tüm üye devletler herhangi bir ürünün güvenli olmadığını tespit ettiklerinde bu tehlikeli ürünleri piyasadan toplatabilmektedir¹¹⁰. Ürünün güvenli olmadığının tespit edilmesi halinde bu tehlikeli ürünlerin piyasadan toplatabilmesi hali acil durum prosedürleri de Yönerge'nin şartları arasındadır¹¹¹.

Avrupa Birliği tehlikeli ürünlerin önlenmesi adına, gıda alanında belli standartların oluşturulabilmesi için iki komite kurmuştur. Bu komiteler:

1-Yiyecek Maddeleri Bilimsel Komitesi,

2- Veterinerlik İşleri Bilimsel Komitesi'dir.

Bu komitelerden veterinerlik ile ilgili olan komite (Scientific Committee On Animal Nutrition) hayvan sağlığı ile ilgilenmek dışında, hayvansal ürünlerin ne şekilde insan sağlığına yararlı olduğunu da araştırmaktadır. Daha sonraları ise Yiyecek ve Veteriner Ofisi (The Food And Veterinary Office-FVO), Tüketici Politikası ve Tüketici Sağlığı Korunması Genel Müdürlüğü'nün bir parçası olarak 1997'de kurulmuştur. Ürün güvenliğine ilişkin bir özel düzenleme de özel korunması gereken tüketiciler olarak nitelendirebileceğimiz çocukların oynadığı oyuncaklara ilişkin hazırlanmıştır. (2009/48/EC sayılı Yönerge¹¹²) Bu yönerge, 1988 yılında oyuncak güvenliğine ilişkin hazırlanan 88/378/EEC sayılı Yönerge'yi yenilemiştir. Avrupa Birliği çocuklar yönünden ciddi düzenlemeler yapmıştır. Bu düzenlemelerde otuz altı aydan küçük çocukların kullanacağı oyuncakların bileşenlerinin sökülebilir

110 Fransız süt ürünleri şirketi Lactalis'in ürettiği süt tozlarında gıda zehirlenmelerine yol açan Salmonella bakterisinin bulunması nedeniyle şirket hakkında Paris Savcılığı tarafından yapılan soruşturma sonucunda binlerce ton süt tozu için toplama kararı çıkartılmıştır. (Erişim Adresi : <https://www.cnnturk.com/dunya/30-bebegin-hastalanmasina-neden-olan-fransiz-sirketi-lactalise-sorusturma> , Erişim Tarihi: 27.12.2017.)

111 CİHANGİR Damla, "AB Tüketici Politikası", İKV Yayınları, İstanbul , Ağustos 2010, s. 14.

112 2009/48/EC sayılı Yönerge, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:170:0001:0037:en:PDF>, 2 Ağustos 2010.

parçalarının yutulması veya soluk yolu ile vücuda girmesi mümkün olmayacak kadar büyük olmaması gerektiğinden etiketlerinde bu risklerin belirtilmesi gerektiği belirtilmiştir. Yönerge gereğince, üç yaşın altındaki çocuklar için uygun olmayan oyuncakların açıklıkla belirtilmesi, uyarı taşıması gerekmektedir. Yine oyuncaklardaki kimyasallara ilişkin 88/378/EEC sayılı Yönerge'ye göre ise¹¹³ 14 yaşın altındaki çocuklar tarafından oynanmak niyetiyle tasarlanmış oyuncakların, Yönerge'nin belirttiği güvenlik şartlarını taşıdığını onaylayan CE işaretini taşıması zorunlu olduğu belirtilmiştir.

Tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması adına gıda güvenliği, gıda ürünlerinin taklit edilmesi ve etiketlenmesi ise hem Tüketicinin Korunması hem de Gıda Güvenliği Politikası'nı doğrudan ilgilendiren başlıca konulardan biri de tütün ve alkolün zararlarının anlatılması ve reklamlarına sınırlama getirilmesi hususlarında da yapılan düzenlemelerdir. AB, bu konulara ilişkin hazırladığı yönergelerle tüketicilerin sağlık ve güvenliğini tehlikeye atabilecek gıda ürünleri ve taklitlerinin pazarlaması, ithalatı, üretim ve ihracatının yasaklanması gerekliliği kapsamında AB genelinde tüketicileri eşit şekilde korumaktadır.

2.7.1.2. Ayıplı Mal Konusunda AB'nin 85/374 sayılı Direktifi

AB'de Ürün Sorumluluğu, 25 Temmuz 1985 tarih ve 85/374 sayılı Ayıplı Üründen Dolayı Sorumlulukla İlgili Olarak Üye Devletlerin Kanunlarının, Düzenleyici İşlemlerinin ve İdarî Düzenlemelerinin Yakınlaştırılması Hakkında Konsey Direktifi ile düzenlenmiştir. Ürün Sorumluluğu Direktifi olarak adlandırılan bu Direktif ile ortada bir satım sözleşmesinin varlığı aranmaksızın, üreticinin ayıplı bir mal üretmesi nedeniyle kişilerin uğradığı zararlardan dolayı sorumluluğu düzenlemiştir. 25.05.1999 tarih ve 99/44 sayılı Tüketici Mallarının Satımı ve Bağlı Garantiler Direktifinde ise sözleşmeye uygun olmama halinde ayıp kavramını düzenlenmiştir. Malın ayıplı çıkması halinde, satıcının ayıba karşı tekeffül borcu

¹¹³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:31988L0378> , Erişim Tarihi : 25.12.2017.

satılan şeyin satıcının zikrettiği vasıfları taşımamasından veya bu şeyin değerini yahut sözleşme gereğince ondan beklenen yararları azaltan veya kaldıran eksikliklerden satıcının sorumlu olması halidir.

Tüketici Mallarının Satımı ve Bağlı Garantiler Direktifi, satıcının sözleşmeye uygun mal teslim etmesi yükümlülüğünü düzenlemektedir. Başka bir ifadeyle, bu Direktif, yürüttüğü meslekî veya ticarî faaliyet çerçevesinde bir tüketim malını sözleşmeyle satan gerçek veya tüzel kişi satıcının sözleşmeye uygun mal teslim etmemesinden doğan sorumluluğu düzenlemektedir¹¹⁴.

Ürün Sorumluluğu Direktifinin 3. maddesinin ikinci fıkrasında, üreticinin sorumluluğu saklı kalmak üzere, ticari faaliyetleri gereği olarak bir ürünü satmak, kiralamak veya leasing¹¹⁵ yapmak amacıyla Topluluğa ithal eden herkesin üretici gibi kabul edileceği ve üretici gibi sorumlu tutulacağı düzenlenmiştir. Üreticinin kimliğinin belirlenemediği hallerde ise, ürünün tüm sağlayıcılarının her biri, makul bir süre içinde, üreticiyi veya malı kendilerine sağlayan kişiyi zarar görene bildirmediği takdirde üretici gibi sorumlu tutulmuşlardır (m.3 f.3). Direktifte, sağlayıcı ifadesiyle neyin kastedildiği açıklanmamıştır. Bununla birlikte Komisyonun 2000 tarihli Raporunda, Direktifin 3. maddesindeki “sağlayıcı” kelimesinin “piyasaya sürülmüş ürünlerin tüketiciye dağıtımını yapan kişiler” anlamında

114 DÖĞERLİOĞLU İŞİKSUNGUR, Özlem: Avrupa Birliği Elektrik Piyasasında Tüketicinin “Ayıba” Karşı Korunması, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cilt: 13, Sayı: 1, 2011, İzmir 2012, s.104.

115 Finansal kiralama sözleşmeleri (leasing) ilk defa 1930’larda ekonomik bunalımın yaşandığı Amerika’da, İkinci Dünya Savaşından sonra da Avrupa’da uygulanmaya başlanmıştır. Finansal kiralamada, doğrudan kredi verme yerine; kredi kuruluşu müşterisine fon tesis etmekte, bu fon ile müşterinin istediği ve seçtiği taşınır veya taşınmazı satın almakta, finansal kiralama konusu malın hukuki açıdan mülkiyeti kredi kuruluşunda kalmakta, zilyetliği (kullanımı) ise müşteriye devredilmektedir. Müşteri malın kullanımı karşılığında kredi kuruluşuna bir bedel (kira) ödemekte; süre sonunda mal ya kredi kuruluşuna iade edilmekte veya müşteri tarafından satın alınmaktadır. REİSOĞLU, Seza; “Finansal Kiralama Sözleşmeleri ve Uygulama Sorunları” ,Bankacılar Dergisi, Erişim Adresi : www.tbb.org.tr , Erişim Tarihi : 06.02.2018.

kullanıldığı belirtilmiştir. Dolayısıyla, sağlayıcı toptan ve perakende satıcılar olabileceği gibi, ürünü kira, finansal kiralama ya da diğer bir dağıtım şekliyle tüketiciye ulaştıran kişiler de olabilecektir¹¹⁶.

2.7.1.3. Kredi Kurumları Konusunda 77/780/EEC sayılı Birinci Bankacılık Yönergesi

Kredi kurumlarına dair düzenleme, “Kredi Kurumlarının Kurulmalarına ve Faaliyetlerine İlişkin Kanun, Tüzük ve İdarî Düzenlemelerin Eşgüdümü Hakkında 12 Aralık 1977 günlü ve 77/780/EEC sayılı Birinci Bankacılık Yönergesi”dir¹¹⁷. Ardından kredi kurumlarıyla ilgili “2000/12/EC ve 2006/48/EC sayılı” yönergeler yürürlüğe girmiştir. Kredi kurumu deyimi ise, “yürürlükten kaldırılarak hükümleri önce 2000/12/EC sayılı, daha sonra 2006/48/EC sayılı yönergeye aktarılan 77/780/EEC sayılı Birinci Bankacılık Yönergesi’nin” 1. maddesinde tanımlanmış olup bu maddeye göre kredi kurumu “faaliyet konusu kamudan mevduat ya da geri ödenmek üzere başka türden fonlar toplamak ve kendi hesabına kredi vermek olan teşebbüsü” ifade etmektedir.

Üye devletler Roma Antlaşması’nın 58. maddesindeki koşullara bağlı kalarak kendi ulusal düzenlemeleriyle kredi kurumlarını kurabilirler. 2006/48/EC sayılı yönergenin 6. maddesine göre üye Devletler, merkezleri kendi ülkelerinde bulunan ve kredi kurumlarına özgü işlemler yapmak üzere kurulan teşebbüslerin faaliyete başlamadan önce yetkili mercilere başvurarak izin almalarını sağlamakla yükümlü olduklarını düzenlemektedir¹¹⁸. Ayrıca “2006/48/EC sayılı yönergenin” 55. maddesinde ise, “kredi kurumları tarafından alınan kararlara karşı hukuk yollarına

116 AKÇURA Karaman, Tuba; Üreticinin Ayıplı Ürünün Sebep Olduğu Zararlar Nedeniyle Üçüncü Kişilere Karşı Sorumluluğu, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2008, s.117.

117 First Council Directive 77/780/EEC of 12 December 1977 on the coordination of laws, regulations and administrative provisions relating to the taking up and pursuit of the business of credit institutions, OJ L 322 17.12.1977, s.30-37.

118 ÇELEBİCAN, Gürgân, Avrupa Birliği’nde Kredi Kurumlarının Kurulmaları, Faaliyet İzni Almaları ve Faaliyetlerinin Sona Ermesi, AÜHFD, 2007,C.56 Sa.3, s 62.

başvurma hakkını” düzenlemektedir. Kredi kurumlarının üye devletlerden herhangi birinde şube açmaları ise Roma Antlaşması’nın yerleşme hakkı ve yerleşme serbestisi ile doğrudan ilişkilidir¹¹⁹.

2.7.1.4. Paket Turlar Konusunda 90/314/EEC sayılı Direktif

Bu Direktif, on maddeden ve bir ekten oluşmaktadır. Bu Direktif ile birlikte paket tur sözleşmelerinde ve broşürlerde bulunması gereken özellikler ile organizatörlerin yükümlülükleri düzenlenmiştir. Ayrıca bu Direktif’in 7. maddesinde sözleşmedeki organizatör veya perakendecinin iflası durumunda tüketicilerin mağduriyetinin nasıl giderileceği hususları düzenlenmiştir.

2.7.1.5. Avrupa Birliği’nde ve Ülkemizdeki Gıda Maddelerine İlişkin Tescili Sağlanan Tarım Ürünleri ve Gıda Maddelerine İlişkin Şartname

03 Ocak 2013 tarihinde yürürlüğe giren “1151/2012 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Tarım Ürünleri ve Gıda Maddeleri ile İlgili Kalite Düzenlemeleri Tüzüğü” ile tarımsal kalkınma, tüketicilerin ürünlerin üretildiği coğrafi bölgeler hakkında bilgilendirilmesini sağlamayı amaçlamıştır¹²⁰. Bir ürünün coğrafi işaretinin belirlenebilmesi için reklâm yoluyla sağladığı ünü önem arz etmekte olup ürünün diğer özellikleri ise coğrafi ve beşeri faktörleridir¹²¹. “1151/2012 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Tarım Ürünleri ve Gıda Maddeleri ile İlgili Kalite Düzenlemeleri Tüzüğü’nün Uygulamasını Gösteren 668/2014 sayılı

119 ÇELEBİCAN, Gürgân; Avrupa Birliği’nde Kredi Kurumlarının Sınır Ötesi Şube Açmaları ve Hizmet Sunmaları, AÜHFD, 2007, C.56 Sa.1, s. 128.

120 ÖZGÜR, Didem, 1151/2012 Sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Tarım Ürünleri ve Gıda Maddeleri ile İlgili Kalite Düzenlemeleri Tüzüğü’nde Şartname Kavramı, DEÜ Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt :18, Sayı :2, 2016, İzmir, 2017, s. 44.

121 World Intellectual Property Organisation (WIPO) Geographical Indications, SCT/10/4, Standing Committee on the Law of Trademarks, Industrial Designs and Geographical Indications, Tenth Session, Geneva, April 28-May 02, 2003, http://www.wipo.int/edocs/mdocs/sct/en/sct_10/sct_10_4.pdf, s. 6-9, (15.06.2017).

Komisyon Tüzüğü'nün¹²² 3. maddesinde ürünlerin kökü ve özelliklerinin net olarak belirlenmesi ile ilgili hususlar belirtilmiştir¹²³.

2.8. Avrupa Birliği'nin Tüketici Hakları Konusundaki En Son Çalışmaları

AB Konseyi, tüketicileri korumak amacıyla 2012 yılında “Avrupa Tüketici Ajandası” son olarak 2014 yılında “Tüketici Politikası Raporu”nu yayımlamıştır. Gerek 4077 gerekse 6502 sayılı TKHK genel gerekçesinde de belirtildiği üzere, bu Kanunun hazırlanmasında da belirtilen sekiz tüketici hakkı ve ilgili AB yönergeleri göz önünde tutulmuştur.

Avrupa Birliği Tüketici Politikasının yasal dayanağı Avrupa Topluluğunu Kuran Antlaşma'nın 153. maddesidir. Bu madde kapsamında, Birlik tarafından tüketicinin korunması için çeşitli yasal düzenlemeler yapılmaktadır. Örneğin günümüzde önem arz eden bir konu olan ürün güvenliği konusunda genel olarak bir Genel Ürün Güvenliği Direktifi yayınlanmıştır. Görüldüğü gibi Birlik ihtiyaçlara cevap oluşturabilmek için direktifler çıkarmakta yasal düzenlemeler yapmaktadır¹²⁴.

AB Tüketici Politikasında yukarıda değindiğimiz gibi ürünlerin sağlıklı, hijyenik ve güvenli koşullarda üretilmesi için AB her aşamada olaya müdail olmaktadır. Direktiflerle belirlenen ürünlerin standartları sadece üretim değil paketlenme ve etiketlenme aşamasına kadar bir süreci kapsamaktadır. Özellikle 90'lı yılların ikinci yarısından sonra önem arz eden gıda güvenliği konusu o dönem ortaya çıkan deli dana hastalığı (BSE) ile Avrupa Birliği, gıdaların denetimine çok daha

122 Erişim Adresi : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX:32014R0668>, Erişim Tarihi: 25.12.2017.

123 FAY, Frank: EU System for Geographical Indications for Agricultural Products and Foodstuffs, Worldwide Symposium on Geographical Indications Jointly Organized by the World Intellectual Property Organization and the Patent Office of the Republic of Bulgaria, 2009, http://www.wipo.int/edocs/mdocs/geoind/en/wipo_geo_sof_09/wipo_geo_sof_09_www_124276.pdf, s. 11. (15.06.2017)

124 “Avrupa Birliği'nin Tüketici Politikası”, İKV Yayınları, Ağustos 2005, s.24.

fazla önem vermeye başlamıştır. Bu bağlamda gıda güvenliği, Birliğin en fazla önem verdiği konuların başında gelmektedir. “*Tarladan Tabığa*” olarak adlandırılan gıda üretim zincirinin her safhasında denetim sistemi ile ürünlerin ilk aşamadan nihai ürünün tüketildiği ana kadar devam eden süreci belirli standart ve kurallarla düzenlenmektedir. Netice olarak AB içinde gıdaların sağlık ve güvenliğinin denetimine ilk aşamadan yani yetiştirildikleri tarlalar ya da çiftliklerden başlaması gerektiğine karar verilmektedir.

Avrupa Komisyonu tarafından gıda kalitesi ve güvenliği konusunda atılan en önemli adım 12 Ocak 2000 tarihinde Gıda Güvenliğine İlişkin Beyaz Kitap’ın yayımlanması olmuştur. AB içerisinde gıda kalitesi ve güvenliğine ilişkin en önemli yasal dayanağı oluşturan Beyaz Kitap yeni gıda politikası planlarını, mevcut yasal mevzuatın güncellenmesini, bilimsel danışmanlık sisteminin kapasitesinin artırılmasını, böylece daha ileri düzeyde bir tüketici korumasına ulaşılmasını hedeflemektedir¹²⁵.

Avrupa Birliği’nin Beyaz Kitap ile belirlediği gıda kalitesi ve güvenliği alanındaki stratejik öncelikler şu şekilde sıralanabilir:

- Avrupa Gıda Güvenliği Otoritesi’nin (EFSA) oluşturulmasını sağlamak,
- Gıda mevzuatında “tarladan tabığa” anlayışını uygulamak,
- Gıda ve yem işletmecilerinin öncelikli olarak sorumluluk taşıdığına ve üye devletlerin söz konusu işletmecilerin faaliyetlerini izlemesi ve denetlemesi, Komisyon’un üye devletlerin denetim kapasitelerini incelemeleri yoluyla test etmesi zorunluluğuna dair prensibin yerleşmesini sağlamak.

İzah edildiği üzere, gıda güvenliği konusunda 2000 yılında yayınlanan Beyaz Kitap bir dönüm noktasıdır. Aradan geçen sürede birlik, Beyaz Kitapta yer alan hedeflerini gerçekleştirmek için çalışmıştır. Nitekim 21. yüzyıla yakışır bir gıda

125 ILGAZ Mahir, CİHANGİR, Damla, BOZÇAĞA, Tüketici Hakları ve Avrupa Birliği’nin Tüketici Politikası. İktisadi Kalkınma Vakfı’nın 12 Mart 2010 tarihli yayını, s.3.

güvenliği sistemi oluşturulması konusunda önemli yol alındığı bilinmektedir. Beyaz Kitap hedefleri çerçevesinde atılan adımlardan birisi de komisyon tarafından 5 Şubat 2003 tarihinde kabul edilen “Gıdaların ve Hayvan Yeminin Resmi Denetimi”ne ilişkin tekliftir. Teklif ile gıda zincirinin her halkasının ve hayvan yemi üretiminin tüm aşamalarının resmi denetime tabi tutulması amaçlanmaktadır¹²⁶.

Gıda konusunda sonra günümüzde Avrupa Birliği tarafından çevre politikasına ilişkin de düzenlemeler yapılmıştır. “Kirlenen öder” ilkesi kılavuzluğunda şekillenen AB çevre politikası da genel olarak tüketicinin korunmasını öncelik sıralamasında üst sıralara yerleştirmektedir. Bu çerçevede ‘yeşil tüketim’in teşvik edilmesi için Birlik içinde “eko-etiket” gibi çeşitli uygulamalar da mevcuttur. Bu uygulamaya göre belli yeşil üretim kriterlerini karşılayan ürünler bunu açıkça gösterecek şekilde etiketlenmeye hak kazanmaktadır¹²⁷. Bu husus aşağıda detaylı olarak incelenecektir.

2.8.1. Eko- Etiket

Tüketicilerin; hayvan ve bitki sağlığı, doğal kaynaklar ve çevreye duyarlı ürün ve hizmetleri tercih edebilmeleri adına 1990’lı yılların başında uygulamaya konan AB Eko-Etiketi (EU Eco-label) Uygulaması gıda, içecek, ilaç ve tıbbi ürünler dışındaki alanlarda AB genelinde oldukça önemlidir¹²⁸. Üretim ve tüketim aşamasında çevreye duyarlı olan AB Eko-Etiketi, çiçek amblemi ile simgelenmektedir. İlk olarak 1987 yılında AB’nin çevre yılı olması sebebiyle Ortaya çıkan AB Eko-Etiket düşüncesi, yapılan çalışmalar ve araştırmaların ardından 1992 yılında 880 Sayılı Tüzük İle yürürlüğe girmiştir. 2010 yılında gözden geçirilen AB Eko-Etiket Uygulaması “66/2010/EC Sayılı Tüzük¹²⁹” ile bugünkü şeklini almıştır.

126 http://europa.eu.int/comm/food/fs/afs/afs_index_en.html , Erişim Tarihi :25.12.2017.

127 ILGAZ Mahir, CİHANGİR, Damla, BOZÇAĞA, s.7.

128 KIVILCIM İlge; KİLİT Gökhan, “Tüketicinin Rehberi-AB Eko Etiket”, İKV Yayınları, Ocak 2014, s.92 .

129 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:027:0001:0019:en:PDF> , (Erişim Tarihi:25.12.2017)

AB, bu çevreci uygulamasını, Enerji Tüketen Ürünlerde Eko Tasarım (*ECU'desin of Ener Realitede Boduçta*)¹³⁰, Çevre Eylem Programı (*Environment Action Programa*)¹³¹, Sürdürülebilir Kalkınma Stratejisi (*Sustainable Development Strategy*)¹³², İklim Değişikliği Programı (*Climate Change Programme*) ve Yeşil Kamu İhale Eylem Planı (*Action Plan on GreenPublicProcurement*) ile uyumlu olacak şekilde tasarlamıştır. AB Eko-Etiketi sadece AB üye ülkelerindeki işletmeler için değil, AB pazarına ürün ihraç etmek isteyen işletmeler için de son derece önemlidir. AB üye ülkeleri dışında Norveç, İzlanda ve Lihtenştayn'da kullanılan ve gönüllülük esası ile işleyen sistem, birçok işletme için rekabet ortamında farklılaşma sayesinde avantaj sağlar.

130 Eko tasarım konusunda ilk girişimler ABD ve Avrupa'da 80'lerin sonlarına doğru gerçekleşmiştir. 90'ların başında Hollanda'da 8 farklı sektörle (mobilya, otomotiv, ambalaj vb.) yapılan örnek proje ilk ciddi eko tasarım girişimi olmuş, edinilen deneyim eko tasarımın yöntem ve araçları bakımından ardından gelecek çalışmalara zemin oluşturmuştur. UNEP ve Delft Teknoloji Üniversitesi 1997 'de yayınladıkları "Eko tasarım: Sürdürülebilir Üretim ve Tüketime Ümit Vaadeden bir Yaklaşım"ı güncelleyerek 2009'da yine UNEP'in desteği ile TU Delft tarafından hazırlanan "Sürdürülebilirlik için Tasarım: Adım Adım bir Yaklaşım" (Design for Sustainability: A Step by Step Approach) adıyla bir yayın çıkartmışlardır. (Erişim Adresi : <https://recturkey.files.wordpress.com/2017/02/eko-tasarim.pdf> , Erişim Tarihi : 25.12.2017)

131 Avrupa Birliği'nin çevre politikasının temel ilkeleri, "kirleten öder", "bütünleyicilik", "yüksek seviyede koruma", "kaynakta önleme", "önleyicilik" ve "ihtiyat"tır. (Erişim Adresi : <https://www.ab.gov.tr/92.html>, Erişim Tarihi :25.12.2017)

132 2002 yılında gerçekleştirilen Johannesburg Sürdürülebilir Kalkınma Dünya Zirvesi'ne hazırlık çerçevesinde Haziran 2001'de Göteborg'da yapılan Avrupa Konseyi'nde, "Daha yi Bir Dünya için Sürdürülebilir Avrupa: Sürdürülebilir Kalkınma için Avrupa Birliği Stratejisi" konulu Avrupa Komisyonu önerisi kabul edildi. Bkz. TÜRKEŞ, Murat ve KILIÇ, Gönül; Avrupa Birliği'nin iklim değişikliği politikaları ve önlemleri (European Union Policies and Measures on Climate Change). Çevre, Bilim ve Teknoloji, Teknik Dergi, s.7,2004. Sürdürülebilir kalkınmanın çevreye karşı duyarlı üretim politikaları yaparak mümkün olduğu önerisini getiren Avrupa Parlamentosu Kararı için bkz. European Parliament, "Report on Environment Policy and Sustainable Development: Preparing for the Gothenburg European Council", Reporter: A. Hulthén, Final A5-0171/2001, 15 May, 2001, s.15.

AB'nin tüketicilerin korunması sadece Birliğin iç politikalarıyla sınırlı değildir. Örneğin kimyasalların kaydı ve kontrolü ile ilgili bir yönetmelik (REACH yönetmeliği) yukarıda bahsi geçen ihtiyatlılık ilkesi doğrultusunda hazırlanmış ve AB'ye kimyasal ve/veya kimyasal içeren ürün ihraç etmek isteyen üçüncü ülke menşeli şirketlerin de ürünlerinin kaydını gerektirmiştir. AB bu şekilde tüketicileri korumayı hedeflemektedir.

2.8.2. AB Eko-Etiket Kategorileri

AB'de Kamu alımlarında da Eko-Etiket kriterlerinin daha fazla yer almaya başlamıştır. AB Eko-Etiket kriterleri oluşturulurken ekolojik değerler ve üretimdeki tüm aşamalar dikkatlice incelenmektedir. Her ürün ve hizmet için belirlenen kriterler, o ürün veya hizmetin tüm döngü sürecinde çevre etkilerini inceleyen kapsamlı çalışmalarla belirlenir ve 3 yıl süre için geçerlidir. Bu sayede piyasadaki gelişme ve değişiklikler göz önünde bulundurularak bazı iyileştirmeler de yapılabilmektedir. 1992 yılında başlatılan AB Eko-Etiket, tüketicilerin güveni için AB'nin Birlik genelinde gönüllülük esaslı bir plan dâhilinde oluşmuştur. O tarihten günümüze kadar çok sayıda ürün ve hizmette AB Eko-Etiket uygulaması artarak devam etmiştir. 2010 yılında, 1152 lisanlı işletme sayısı oluşurken, 2012 yılı rakamları itibariyle 1300'den fazla lisans, 17 binden fazla ürün ve hizmet içinde AB Eko Etiketine sahiptir¹³³.

AB Eko-Etiketine sahip ürünler, piyasadaki benzer ürünlerle kıyaslandığında daha az atık ve çevre kirliliğine neden oldukları için önem taşırlar. Bu anlamda AB Eko Etiket, hayvan ve bitki sağlığı için zararlı olan maddeleri de en düşük seviyeye indirmede önemli bir etkidir. AB Eko-Etiketine sahip ürünler sadece işletmelere katkıda bulunmaz, aynı zamanda tüketici içinde faydalı bir sistem oluşturur. Bu etikete sahip ürünler daha verimli iken, enerji ve su tüketimini düşürdükleri için tüketici bütçesine de katkı sağlamaktadır¹³⁴.

133 <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/facts-andfigures.html>

134 <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/did-youknow.html>

Ayrıca son dönemde proje yapım, kullanım, bakım ve onarım süreçlerinde binalara yönelik gruplarda geliştirilen kriterlerin genel amaçları ise ¹³⁵:

- Enerji, su ve malzeme tüketiminin sınırlandırılması,
- Atık üretiminin sınırlandırılması ve geri dönüşümün artırılması,
- Çevre dostu malzemelerin kullanımı,
- Yenilenebilir kaynakların ve çevreye az zararı olan maddelerin kullanımını,
- Kapalı alandaki refahın desteklenmesi,
- Binanın doğru yönetimi konusunda bilgi ve eğitimin teşvik edilmesi olarak açıklanmaktadır. Devam eden bir diğer AB Eko-Etiketi çalışması ise, baskı kâğıtları kriterleri içindir. Bu kriterler düşük çevresel etkiye sahip baskılı kâğıt ürünleri etiketlemeye teşvik edecek düzeyde oluşturulmaktadır:
- Mürekkepten temizleme ve geri dönüşümün çevre verimliliği,
- VOC (Uçucu Organik Bileşikler) emisyonlarının azaltılması,
- Zararlı maddelerin kullanımına bağlı çevre ve insan sağlığına riskleri azaltmak ya da önlemek,
- Düşük çevresel etkili kâğıt ve karton altlıkların kullanımı gibi konulardır.

Tüketicinin çevreye duyarlı ürünlere karşı rehber niteliği taşıyan bu uygulama, ülkemizde AB Eko-Etiket hakkında bilgilendirme toplantılarıyla gündemde bulunmaktadır. Nitekim çiçek amblemiyle simgelenen ve 3 sektör ve 6 ürün seçilerek oluşturulan ÇED İzin ve Denetim Genel Müdürlüğünce 25 Temmuz 2017 tarihinde başlatılan "Ulusal Çevre Etiket Sisteminin Kurulması Projesi" 2017 yılı sonunda sona ermiştir¹³⁶.

135 Erişim Adresi : <http://www.eko-etiket.org/yeni-urunler.php>, Erişim Tarihi :02.10.2017.

136 Ulusal Çevresel Etiket Sistemi oluşturulmasına ilişkin EuropeAid/138080/IH/SER/TR kodlu Avrupa Birliği teknik yardım projesi 14.06.2017 tarihinde Çevre ve Şehircilik Bakanlığı'nda yapılan toplantılar ile gündeme alınmış olup söz konusu proje, ülkemizde Ulusal Çevre Etiket Sisteminin kurulması amacıyla yönelik olarak Avrupa Birliği Entegrasyon Sürecini Destekleme Faaliyetleri (Support Activities to Strengthen The European Integration Process) olarak adlandırılan SEI

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜRKİYE’NİN AVRUPA BİRLİĞİNE ÜYELİK SÜRECİ,UYUM YASALARI VE TÜRK HUKUKUNDA TÜKETİCİ HUKUKUNUN YASAL DAYANAKLARI

Avrupa Birliği’ndeki tüketici mevzuatını inceledikten sonra Türkiye’nin Avrupa Birliği’ne üyelik sürecindeki tüketici politikası ve uluslararası katılımları, bu üyelik sürecinde özellikle 4077 ve 6502 sayılı temel Tüketici Kanunlarında yapılan değişiklikler ile Türkiye’de tüketicinin korunması konusunda özellikle gıda, bankacılık, sağlık, tütün ve alkol alanlarında ilgili Yönetmelikler, Tebliğler alt başlıklar altında incelenecektir.

1.Türkiye’nin Avrupa Birliğine Üyelik Süreci ve Uyum Yasaları

Türkiye’nin AB ile ilişkileri, Avrupa Ekonomik Topluluğu ile 12 Eylül 1963 tarihinde imzalanan ve 1 Aralık 1964 tarihinde yürürlüğe giren Ankara Anlaşması’nın temelini oluşturduğu ortaklık rejimi çerçevesinde başlamıştır. Türkiye Cumhuriyeti kuruluşundan itibaren çağdaş medeniyetler seviyesine ulaşma yolunda uluslararası konjonktürdeki gelişmeleri yakından takip etmiştir.

projesidir. Proje süresi 6 ay olarak belirlenmiş olup, projenin tamamlanma tarihi 13.12.2017 olarak belirlenmiştir. Projenin amacı ülkemizde, AB Çevre Müktesabatının EC66/ 2010 sayılı Ekoetiket direktifi ile 25 Kasım 2009 tarihli Avrupa Parlementosu ve Konseyi Eko Etiket Tüzüğü’nün uygulamalarına ilişkin sistem oluşturulmasıdır. (Erişim Adresi: <http://www.csb.gov.tr/gm/ced/index.php?Sayfa=haberdetay&Id=169108>, Erişim Tarihi :18.12.2017) Ayrıca ülkemizin eko-etiket sistemine geçişle ilgili haberler için bkz. <https://www.sabah.com.tr/ekonomi/2017/09/23/turkiye-eko-etiket-donemi-yil-sonunda-basliyor> ; <http://www.haberturk.com/turkiye-eko-etiket-donemi-yil-sonunda-basliyor-eko-etiket-nedir-1644072-ekonomi> ; <http://aa.com.tr/tr/ekonomi/turkiye-eko-etiket-donemi-yil-sonunda-basliyor/917430> (Erişim Tarihi :26.12.2017)

Ülkemiz bu kapsamda OECD¹³⁷, NATO¹³⁸ gibi uluslararası örgütlenmelerin etkin bir üyesi olmuştur. Eski adıyla Avrupa Ekonomik Topluluğu'nun (AB) 1957 yılında kurulmasından kısa bir süre sonra Türkiye, 31 Temmuz 1959'da Topluluğa ortaklık başvurusunda bulunmuştur¹³⁹.

137 İktisadi İşbirliği ve Gelişme Teşkilatı veya kısaca OECD, İkinci Dünya Savaşından sonra oluşturulan Batı kuruluşları sisteminin bir parçası olarak ihdas edilmiştir. Teşkilat, İkinci Dünya Savaşı sonrasında, Batı Avrupa ekonomilerinin desteklenmesi ve onarımı amacıyla, Marshall Planı çerçevesinde ABD ve Kanada'nın o dönemde yaptıkları, yaklaşık 12 Milyar Dolar civarında olan mali yardımın dağıtımına yardımcı olmak ve Avrupa ülkeleri arasındaki ticari ödemeleri serbestleştirerek geliştirmek amacıyla 1947-1960 yılları arasında faaliyette bulunan Avrupa Ekonomi İşbirliği Teşkilatı'nın (OEEC) işlevini tamamlaması üzerine, onun yerine ve daha geniş bir görev tanımı çerçevesinde kurulmuştur. 14 Aralık 1960 yılında Paris'te imzalanan "Convention on the Organisation for Economic Co-operation and Development", OECD'nin kurucu Anlaşmasını teşkil etmektedir. Türkiye, OECD'nin kurucu 20 üyesinden biridir. (Erişim Adresi: <http://www.mfa.gov.tr/iktisadi-isbirligi-ve-gelisme-teskilati-oecd.tr.mfa>, Erişim Tarihi : 18.12.2017)

138 II. Dünya savaşı ertesinde Batı Avrupa'nın güvenliğini sağlamak amacıyla 1948 yılında Brüksel Antlaşması imzalanmış, Brüksel Antlaşması imzacıları, güvenlik garantilerine ve karşılıklı taahhütlere dayalı bir Kuzey Atlantik İttifakının ihdası amacıyla, ABD ve Kanada'yla müzakerelere başlamışlardır. Sürece Danimarka, İzlanda, İtalya, Norveç ve Portekiz de davet edilmişler ve neticede, NATO'yu kuran Kuzey Atlantik Antlaşması 12 ülke tarafından Nisan 1949'da imzalanmıştır. 1952'de ülkemiz ve Yunanistan, 1955'de Almanya ve 1982'de İspanya İttifaka üye olmuşlardır. Kuzey Atlantik Antlaşmasının 5. Maddesi gereğince NATO, bir saldırı veya saldırı tehdidine karşı üyelerini savunmaya ve bu amaçla, bir üyesine yapılacak saldırının tüm üyelerine yapılmış varsayılacağı ilkesine dayanan bir örgüttür. Siyasi ve askeri alanlardaki günlük işbirliğiyle sergilenen dayanışma ve uyum, temel güvenlik sınamalarının üstesinden gelinmesinde hiçbir Müttefikin yalnız bırakılmayacağını garanti etmektedir. Ayrıca, üyelerinin savunma alanında egemen sorumluluklar üstlenme haklarına hâlel getirmeksizin, Müttefiklerin asli ulusal güvenlik hedeflerine kolektif çabalarla ulaşmalarına yardımcı olmaktadır. (Erişim Adresi: <http://www.mfa.gov.tr/nato-tarihce.tr.mfa>, Erişim Tarihi:18.12.2017) ; Ayrıca NATO üyeliği sayesinde Türkiye Avrupa'nın güvenliğine katkıda bulunan bir ülke olarak değerlendirildi ve bu durum onun Avrupalı kimliğinin tescil edilmesinde etkili bir unsur oldu. NATO üyeliği Türkiye'nin Cumhuriyet'in kuruluşundan bu yana takip etmekte olduğu "Batılılaşma" politikasıyla uyumluydu. Avrupa Topluluğu (AT) ve diğer

1.1.Ankara Antlaşması

Ankara Antlaşması, Türkiye ile AB'nin bütünleşmesi için, hazırlık dönemi, geçiş dönemi ve nihai dönem olarak üç devre öngörmüştür. Ankara Antlaşması uyarınca Türkiye – AB ortaklığının 3 dönemi şu şekilde özetlenebilir:

1.1.1. Hazırlık Dönemi

Anlaşmaya göre 5 yıl olarak öngörülen fakat görüşmelerin uzaması nedeniyle 8 yıl sürerek 1 Aralık 1964 – 31 Aralık 1972 tarihleri arasında kapsayan bu dönemde, Topluluk üstleneceği tek taraflı yükümlülüklerle Türk ekonomisini güçlendirmeyi ve Gümrük Birliği'ne geçişe hazır duruma getirmeyi taahhüt etmiştir. Topluluğun Geçici Protokol ile saptanmış bazı tarım ürünlerine ithal kolaylıkları tanınmasının ve I. Mali Protokolün etkileri, 1958-1964 döneminde düşmekte olan AB'nin Türkiye'nin dış ticaretindeki payının 1964-1972 dönemindeki artışı ile görülmektedir.

1.1.2. Geçiş Dönemi

1 Ocak 1973 tarihinde Katma Protokol'ün yürürlüğe girmesiyle Avrupa Birliği ve ülkemiz arasında karşılıklı ve dengeli yükümlülükler esaslarına dayalı, özellikle sanayi ürünleri ticaretinde Gümrük Birliği'nin kurulması hedeflenmişlerdir. Avrupa Birliği, pamuk ipliği, pamuklu dokuma ve rafine petrol ürünleri haricinde ülkemiz sanayi ürünlerine getirilen gümrük vergilerini ve kısıtlamaları derhal

Avrupalı uluslararası örgütler bu bağlamda NATO'ya rakip olmaktan uzaktılar. Bu örgütlerin kurulmasında ve Avrupa kıtasında federal bir bütünleşme sürecinin başlatılabilmesinde NATO'nun Avrupa kıtasındaki askeri mevcudiyeti hayati bir rol oynamıştır. Bu sayede Avrupalı devletlerin ellerindeki sınırlı mali imkanları savunma ve güvenlik yerine ekonomik kalkınma ve bütünleşme sürecinin derinleştirilmesine ayırmaları mümkün olabilmıştır. NATO tartışmasız bir şekilde Avrupa kıtasındaki en önemli güvenlik örgütüydü. (OĞUZLU, Tarık; “NATO ve Türkiye: Dönüşen İttifakın Sorgulayan Üyesi”, *Uluslararası İlişkiler*, Cilt 9, Sayı 34 (Yaz 2012), s. 99-124. (Erişim Adresi : <http://www.uisdergisi.com.tr/wp-content/uploads/2014/12/Nato-ve-Turkiye.pdf>.)

139 <http://www.ab.gov.tr/4.html> Erişim Tarihi: 23.08.2017

kaldırırken, bazı tarım ürünleri açısından da ithal kolaylıklar sağlamıştır. Ülkemiz ise Avrupa Birliği menşeli sanayi ürünlerine uygulanan gümrükleri kademeli bir şekilde kaldırmayı öngören politikalar izlemiştir.

1.1.3. Son Dönem

Türkiye ile AB arasındaki ortaklık ilişkisindeki son dönem Ankara Anlaşması'nın 5. maddesinde son dönem gümrük birliğine dayadığı ve akit taraflarının ekonomi politikaları arasındaki koordinasyonun güçlendirilmesini gerektiği belirtilmiştir.

1.2. Ortaklık Konseyi

Ankara Anlaşması'nın 22. maddesi ile öngörülen ortaklık rejimini yürütme görevi, Ortaklık Konseyine verilmiştir. Yine Anlaşma'nın 23. maddesi gereği Ortaklık Konseyi, Türk hükümet üyeleri, üye devletler temsilcileri ile Topluluk Konsey ve Komisyon temsilcilerinden oluşmaktadır. Konsey, çalışmalarını Brüksel'deki sürekli yönetim organı durumundaki Ortaklık Komitesi aracılığıyla yürütmektedir. Ayrıca TBMM ve Avrupa Parlamentosu'nun on sekizer üyesinden oluşan Karma Parlamento Komisyonu (KPK) da, tarafların siyasi diyalog platformu olup ortaklığın demokratik denetimini yapmakla yükümlüdür¹⁴⁰. Geçiş döneminin sonunda gümrük birliğinin tamamlanması planlanmıştır. Anlaşma'da öngörülen hazırlık döneminin sona ermesiyle birlikte, 13 Kasım 1970 tarihinde imzalanan ve 1973 yılında yürürlüğe giren Katma Protokol'de geçiş döneminin hükümleri ve tarafların üstleneceği yükümlülükler belirlenmiştir. Ankara Anlaşması'nda aynı zamanda kurulan ortaklık rejimi ile ülkemizin AB'ye katılımını kolaylaştıracak bir unsur olarak kabul edildiği açıkça belirtilmiştir.

1.3. Gümrük Birliği

AB ile bütünleşmemizde önemli bir aşamayı teşkil eden Gümrük Birliği 1 Ocak 1996 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Gümrük Birliği ile taraflar arasındaki

140 UYSAL Ceren, Türkiye – Avrupa Birliği İlişkilerinin Tarihsel Süreci ve Son Gelişmeler Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, 2001, s.143.

entegrasyon seviyesi ileri bir noktaya ulaşmış ve ülkemizin bundan sonraki çabası, Ankara Anlaşması'nda (28.madde) yer alan üyelik hedefi doğrultusunda olmuştur. Gümrük Birliği AB ile ilişkilerimizin temel bir boyutunu oluşturmaya devam etmektedir.(Halihazırda, mevcut ortaklık rejiminin ana organlarını Ortaklık Konseyi, Ortaklık Komitesi, Gümrük İşbirliği Komitesi ve Gümrük Birliği Ortak Komitesi teşkil etmektedir.)

10-11 Aralık 1999 tarihlerinde Helsinki'de yapılan AB Devlet ve Hükümet Başkanları Zirvesinde üyeliğe adaylığımızın tesciliyle birlikte AB ile ilişkilerimizde yeni bir dönem başlamıştır. 17 Aralık 2004 tarihinde Brüksel'de gerçekleştirilen AB Devlet ve Hükümet Başkanları Zirvesi'nde 1999'da Helsinki'de alınan karar teyit edilmiş, Türkiye'nin siyasi kriterleri yeterince yerine getirmiş olduğu belirtilerek, ülkemizle üyelik müzakerelerinin 3 Ekim 2005 tarihinde başlatılmış ve aynı tarihte müzakerelerin usul ve esaslarını belirleyen "Müzakere Çerçeve Belgesi" de kabul edilmiştir¹⁴¹.

2. Türkiye'nin Üyelik Müzakeresi Sürecindeki Katılımları

Türkiye'nin AB Katılım Müzakereleri, Müzakere Çerçeve Belgesi kapsamında, 35 fasıl üzerinden yürütülmektedir ve toplumsal yaşamın hemen her alanını kapsamaktadır. 34. Kurumlar ve 35. Diğer Konular fasılları müzakerelerin en son aşamasında ele alınmaktadır. Müzakere sürecinde fasıllar, aday ülkelerin AB Konseyi tarafından belirlenen açılış kriterlerini yerine getirme durumuna göre açılır ve yine her fasıl için Konsey tarafından belirlenen kapanış kriterlerini yerine getirme durumlarına göre geçici olarak kapatılır. Yalnız bir üyenin bile olumsuz görüş beyan etmesi fasılların açılmasını veya kapanmasını engelleyebilmektedir.

Müzakerelerin ilk aşamasını tarama toplantıları oluşturmaktadır. İlk tarama toplantısı 20 Ekim 2005'de "Bilim ve Araştırma" faslı için, son tarama toplantısı da 13 Ekim 2006'da "Yargı ve Temel Haklar" faslı için yapılmıştır. Tarama süreci devam

141 Avrupa Birliği Bakanlığı Katılım Politikası Başkanlığı, Katılım Müzakerelerinde Son Durum <http://www.ab.gov.tr/index.php?p=65&l=1> Erişim Tarihi: 15.07.2017

ederken, 12 Haziran 2006'da Hükümetlerarası Konferans'ta (HAK), "Bilim ve Araştırma" faslı için müzakereler açılmış ve fasıl geçici olarak kapanmıştır. Müzakereye açılan 16 fasıl arasında "Tüketicinin ve Sağlığının Korunması" faslı bulunmaktadır. Avrupa Konseyi'nde görüşülmesi süren fasıllar arasında " Yargı ve Temel Haklar" ile " Adalet, Özgürlük ve Güvenlik" fasılları bulunmakla birlikte bu konular Güney Kıbrıs Rum Yönetimi'nin tek taraflı bloke etmiştir.

2013'de Ombudsman ve İnsan Hakları Kurumu faaliyete geçerek, şikâyet başvurularını kabul etmeye başlamıştır. Anayasamızda yapılan son değişiklikler çerçevesinde 6216 sayılı Anayasa Mahkemesi'nin Kuruluşu ve Yargılama Usulleri Hakkında Kanun'a yeni düzenlemeler getirilerek, Anayasa Mahkemesi'ne bireysel başvuru yolu açılmıştır. Böylelikle, hukuk sistemimizde insan hakları alanında yeni bir hak arama yolu yaratılmıştır. Anayasa Mahkemesi bireysel başvurulara ilişkin gerekli kurumsal yapılanma sürecini tamamladıktan sonra 2013 yılı itibariyle bireysel başvuru kabul etmeye başlamıştır. Mahkeme'nin bu alandaki içtihadı ülkemizde temel hak ve özgürlüklerin korunması ve teşvikine yönelik çalışmalara ışık tutmaktadır.

Yasal tedbirlerin önemli bir kısmı 6529 sayılı "Temel Hak ve Hürriyetlerin Geliştirilmesi Amacıyla Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun" ile yürürlüğe konulmuştur. 6529 sayılı Kanun, 298 sayılı "Seçimlerin Temel Hükümleri ve Seçmen Kütükleri Hakkında Kanun", 2820 sayılı "Siyasi Partiler Kanunu", 2911 sayılı "Toplantı ve Gösteri Yürüyüşleri Kanunu", 2923 sayılı Yabancı Dil Eğitimi ve Öğretimi ile Türk Vatandaşlarının Farklı Dil ve Lehçelerinin Öğrenilmesi Hakkında Kanun ve 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'na değişiklikler getirmiştir.

2.1. Süreçteki Uluslararası Katılımlar

2.1.1. Avrupa Birliği Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı ve Sonuçları

Avrupa Birliği ile ülkemizin Avrupa Birliği'ne Katılım Müzakerelerinin, 28. faslı, 'Tüketicinin ve Sağlığın Korunması faslı oluşturmaktadır. Bu faslın kapanabilmesi için bazı kriterler öngörülmüştür. Mevzuat uyumunu tamamlamak

için, Avrupa Birliği ile yapılan müzakerelerde “Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı” kapsamındaki çalışmalar ile AB tüketicinin korunması mevzuatında yer alan 12 Yönerge ve 2 Tavsiye Kararının iç hukukumıza aktarılması sürecinde 4077 sayılı Kanun’da değişiklikler yapılmıştır¹⁴².

Söz konusu “Tüketicinin ve Sağlığın Korunması” faslına ilişkin tanıtıcı tarama toplantısı 8-9 Haziran 2006; ayrıntılı tarama toplantısı ise 6-7 Temmuz 2006 tarihlerinde gerçekleştirilmiştir. Bu toplantıda Gümrük ve Ticaret Bakanlığı koordinatör kurum olarak görev yapmıştır. Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı AB Konseyinde onaylanmış ve 19 Aralık 2007 ‘de herhangi bir açılış kriteri olmaksızın müzakerelere açılmıştır. Faslin kapanış kriterlerinden birisi ise tüketicinin korunması mevzuatının Avrupa Birliği mevzuatı ile tam bir mevzuat uyumunun sağlanmasıdır. Bu amaç doğrultusunda 23/2/1995 tarihli ve 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun yürürlükten kaldırılmış; 28835 sayı 28 Kasım 2013 tarihli Resmi Gazetede yayımlanan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun 7 Kasım 2013 tarihinde altı ay sonra yürürlüğe girmek üzere kabul edilmiştir.

2.1.2. Uluslararası Tüketicinin Korunması ve Güçlendirme Ağına Ülkemizin Katılımı

Tüketici çıkarlarını etkileyen sınır ötesi ticari faaliyetler hakkında bilgi paylaşımı ve kanun uygulayıcı kurumlar arasında uluslararası işbirliğini sağlamayı hedefleyen Uluslararası Tüketicinin Korunması ve Güçlendirme Ağı (ICPEN) ülkemizin 2008 yılının Temmuz ayında yaptığı üyelik başvurusu kabul edilmiş ve (ICPEN) toplantılarına ülkemiz tarafından katılmıştır. Yine ICPEN tam üyeliğimiz 01-04 Kasım 2010 tarihleri arasında yapılan konferansta onaylanmıştır.

18-21 Ekim 2010 tarihleri arasında Avustralya İletişim ve Medya Kurumu ev

142 AYDOĞDU, Murat, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım Ve Bu Konudaki Önerilerimiz, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cilt: 15, Sayı: 2, İzmir 2014, s.4.

sahipliğinde Federal Ticaret Komisyonu tarafından düzenlenen “İstenmeyen İletişimler/Reklamlar” konulu ICPEN toplantısına da ülkemiz katılım sağlanmıştır. ICPEN’in 2010 yılındaki 2. konferansı 01-04 Kasım 2010 tarihleri arasında Amsterdam’da yapılmış olup, konferansa ve çalıştaylara ülkemizce katılım sağlanmıştır. Yine ICPEN Türkiye Dönem Başkanlığı, 30 Haziran 2016’da biten Almanya Dönem Başkanlığı’nın ardından 1 Temmuz 2017 tarihi itibarıyla başlamış olup 2017-2018 Dönem Başkanlığını ülkemiz adına Gümrük ve Ticaret Bakanlığı’nın yürüttüğü ICPEN, tüketicilerin ekonomik menfaatleri açısından büyük risk oluşturan sınır ötesi ticari faaliyetler hakkında bilgi paylaşımını ve uygulayıcı kurumlar arasında uluslararası işbirliğini sağlamayı hedeflemiştir. ICPEN Dönem Başkanlığı çalışmaları kapsamında gerçekleştirilecek olan sonbahar dönem toplantısı 13-16 Kasım 2017 tarihlerinde ICPEN üyelerinin katılımı ile Antalya’da gerçekleştirilmiş, bahar dönemi toplantısı ise 2018 yılının Nisan ayında İstanbul’da gerçekleştirilecektir¹⁴³.

Avrupa Topluluğu’nun 02.07.2009 tarihli Brüksel’den yaptığı IP/09/1080 sayılı basın bildirisi ile tüketicinin korunmasına yönelik uygulamaları güçlendirmeyi hedefleyen tüketici uygulama pakedinin Komisyon tarafından kabul edildiği bildirilmiştir. Bu pakette Tüketicinin Korunması Ortaklık Ağı - TKOA (CPC Network) ve AB acil uyarı bildirimleri sistemi (RAPEX) gibi ortak platformların daha da güçlendirilmesi gerektiği, piyasa gözetim ve denetiminde şeffaf olunması gerektiği, Avrupa Birliği tüketicinin korunmasına ilişkin mevzuatın yorumlarında ortak bir anlayışın oluşturulması gerektiği, ABD, Çin gibi üçüncü ülkelerin yetkili otoriteleri ile yapılacak anlaşmalar yoluyla uluslararası işbirliğinin artırılmasının hedeflendiği ve öncelikli alanların tespit edildiği de bildirilmiştir. Ayrıca Tüketicinin Korunması İşbirliği Tüzüğü’nün (Consumer Protection Cooperation Regulation) ilk iki yıllık uygulamalarına ilişkin bir rapor da yer almaktadır. Tüzük içeriğinde 2006 yılının Aralık ayı itibarıyla sınır ötesi durumlarda tüketici haklarının ihlali halinde koordineli bir şekilde hareket edebilmek için ulusal tüketici otoritelerinin yer aldığı

143 Erişim Adresi: <http://tuketici.gtb.gov.tr/duyurular/icpen>, (Erişim Tarihi :04.10.2017)

Tüketicinin Korunması Ortaklık Ağı oluşturulmuştur. TKOA temelde bilgi paylaşımı ve tedbir isteklerinden oluşan sınır ötesi uyumsuzluklarda karşılıklı yardımlaşmayı içeren bir oluşumdur.

2.1.3. Tüketici Politikaları Komitesine Ülkemizin Katılımı

Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü'nün (OECD) Bilim, Teknoloji ve Sanayi Direktörlüğü altında oluşturulan Tüketici Politikaları Komitesi nezdinde Ulusal Eşgüdüm Birimi görevi ülkemiz adına Avrupa Birliği Bakanlığı'na yürütülmektedir. Bu çerçevede, anılan komite nezdinde yılda iki kez düzenlenen toplantılara iştirak sağlanarak, bu toplantılar neticesinde oluşturulan belgelere gerektiğinde ilgili kurumların görüşü de alınarak katkı sağlanmaktadır.

2.2. Uyum Sürecinde Yurtiçi Faaliyetler

2003 yılında revize edilen Katılım Öncesi Program'da Türkiye'nin AB müktesebatına uyum sağlaması amacıyla, kısa vadede piyasaların denetlenebilmesi için gerekli altyapının oluşturulması ve tehlikeli ürünlere dikkat çeken bir sistem geliştirilmesi vurgulanmıştır¹⁴⁴. Türkiye'nin AB müktesebatına uyum sağladığı değerlendirilse de uyum sağlanması gereken konuların başında idari kapasitenin güçlendirilmesi gelmektedir. Bu amaçla Tüketici Mahkemeleri kurulmuştur. Yine illerde Ticaret İl Müdürlüğü, ilçelerde Kaymakamlık bünyesinde Tüketici Sorunları Hakem Heyeti teşkilatlandırılmıştır. Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 11.08.2017 tarihli ve 30151 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiş ve söz konusu Yönetmelik ile Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) sistemi oluşturulmuş, bu sisteme ilişkin başvuruların alınması, inceleme ve karar alma süreçlerine ilişkin olarak yeni düzenlemeler

144 Katılım Öncesi Ekonomik Programda, sadece 2001 ve 2002 yıllarına ilişkin hedefler yer almakta, 2003 ve 2004 yıllarına ilişkin hedeflere ise yer verilememektedir. Ancak sonrasında ekonomik dengelerin yeniden sağlanmasıyla birlikte, Katılım Öncesi Ekonomik Program 2003 ve 2004 yıllarına ilişkin hedefleri de içerecek şekilde revize edilmiştir. (Erişim Adresi : https://www.ab.gov.tr/files/ardb/evt/2_turkiye_ab_iliskileri/2_2_adaylik_sureci/2_2_4_katilim_onesi_ekonomik_program/katilim_onesi_ekonomik_program_2001.pdf , Erişim Tarihi :21.12.2017)

getirilmiştir.

Ulusal mevzuatımızın AB müktesebatıyla uyumu ve bu hususta kamuoyunun bilgilendirilmesi amacıyla ülkemizde tüketicinin bilinçlenmesini sağlamak amacıyla eğitimler düzenlenmiştir. Bu kapsamda düzenlenen Ulusal Programda, Katılım Ortaklığı Belgesi'ne karşılık ülkemizin aday ülke statüsüyle taahhütleri sıralanmıştır¹⁴⁵. 2008 yılında yayımlanan Katılım Ortaklığı Belgesi'nde ülkemizde tüketicinin korunması konusunda yapılması gerekenler belirtilirken kısa vadede Avrupa Birliği mevzuatı ile ülkemizin tüketici mevzuatı arasında tutarlılığı sağlamak amacıyla eğitimler aracılığıyla bu hususun geliştirilmesi, orta vadede tüketici birliklerinin dahil edilmesiyle tüketiciyi korumaya yönelik mevzuatın etkin olarak uygulanması ve tüketicilerin korunmasını amacı yer almaktadır¹⁴⁶.

3. Avrupa Birliği'ne Üyelik Sürecinde Başlıca Uyum Paketleri

Avrupa Birliği'ne uyum sürecince başlıca kanun değişiklikleri uyum paketleri adı altında gerçekleştirilmiştir. Birinci Uyum Paketi 6/2/2002 tarihli ve 4744 sayılı Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun Birinci Uyum Paketi 19 Şubat 2002 tarihinde; İkinci Uyum Paketi 26/3/2002 tarihli ve 4748 sayılı Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun İkinci Uyum Paketi 9 Nisan 2002 tarihinde; Üçüncü Uyum Paketi 3/8/2002 tarihli ve 4771 sayılı Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun Bu paket 9 Ağustos 2002 tarihinde ; Dördüncü Uyum Paketi 2/1/2003 tarihli ve 4778 sayılı Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun Dördüncü uyum paketi 11 Ocak 2003 tarihinde; Beşinci Uyum Paketi 23/1/2003 tarihli ve 4793 sayılı Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun Beşinci uyum paketi 4 Şubat 2003 tarihinde ; Altıncı Uyum Paketi 15/7/2003 tarihli ve 4928 sayılı Çeşitli Kanunlarda Değişiklik

145 www.abgs.gov.tr (Erişim Tarihi :26.12.2017)

146 ÇAKIR, Çağrı; AB Tüketici Politikası, AB Rekabet Politikası ve AB Ulaştırma Politikasının Turizm Sektörü Açısından Değerlendirilmesi ve Türkiye'yle Karşılaştırılması, Kültür ve Turizm Bakanlığı Dış İlişkiler ve AB Koordinasyon Dairesi Başkanlığı Uzmanlık Tezi, Mart 2008, s.28.

Yapılmasına İlişkin Kanun 19 Temmuz 2003 tarihinde ; Yedinci Uyum Paketi 30/7/2003 tarihli ve 4963 sayılı Çeşitli Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun 7 Ağustos 2003 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Sekizinci Uyum Paketi 14/7/2004 tarihli ve 5218 sayılı Ölüm Cezasının Kaldırılması ile Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılmasına İlişkin Kanun 14 Temmuz 2004 yılında kabul edilen sekizinci uyum paketi genel anlamda asker-sivil ilişkileri ve ölüm cezası konusunda düzenlemeler içermektedir. 12 Nisan 2006 tarihinde ise 9'uncu Reform Paketi açıklanmıştır. Uyum Paketleri dışında başlıca bazı hukukî reformlar, ise Anayasal değişiklikler ve “uyum paketleri” ile sınırlı değildir¹⁴⁷. Türkiye Büyük Millet Meclisi Türkiye’nin AB’ne resmi adaylık statüsünü havi olmasından bu yana birçok kanun kabul etmiştir. Bu kanunların büyük bir çoğunluğu hazırlanırken AB müktesebatına uyum hususu da özellikle dikkate alınmıştır¹⁴⁸.

4. Türkiye’de Tüketicinin Korunması Politikasının Oluşması

Avrupa Birliği, izlediği ortak politikalar, ortaya koyduğu ilke ve standartlar ile üye devletleri pek çok alanda ortak bir zeminde birleştirmeyi ve uygulamadan kaynaklanan farklılıkları ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır. Türkiye, Avrupa Birliği’ne tam üyelik öncesinde, birliğin mevzuatına uyum çerçevesinde önemli ekonomik, hukuki ve sosyal reformlar gerçekleştirmektedir. Bu reformların en önemlilerinden bir tanesi de, tüketicinin korunmasına yönelik bir tüketici politikasını oluşturulmasıdır¹⁴⁹.

147 AB Uyum Sürecine İlişkin Tüm Değişiklikler İçin Bkz: Başbakanlık Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, “Türkiye’de Siyasi Reform”, Ankara 2007, s.25. (Erişim Adresi: <http://www.ab.gov.tr/files/pub/tsr.pdf>, Erişim Tarihi : 23.08.2017.)

148 Adalet Bakanlığı Avrupa Birliği Genel Müdürlüğü “Avrupa Birliği’ne Aday Ülke Olarak Türkiye’de AB Uyum Yasalarının İç Hukuka Etki ve Katkısı” Erişim Adresi : <http://www.abgm.adalet.gov.tr/yayinlar/belgeler/e-kutuphane/ABUyumYasalarininIchukukaEtkisiVeKatkisi.pdf> Erişim Tarihi : 23.08.2017.

149 ŞAHİN, Ayşe, DEMİR, M.Hulusi; “Avrupa Birliği’nin Tüketici Politikası ve Türkiye’ye Yansımaları”, Review of Social, Economic& Business Studies, Vol.3/4.

5. Türkiye’de Tüketicinin Korunmasına İlişkin Mevzuat

Türkiye’de tüketicinin korunması ile ilgili mevzuat temelde 1982 Anayasası ile belirlenmiştir. Ancak 1982 Anayasası haricinde tüketiciyi ilgilendiren yasal düzenlemeler, farklı kanunlar altında gerçekleştirilmiştir.

5.1. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunlar

5.1.1. 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun

Tüketicinin korunması mevzuatı 4077 sayılı Kanun ile tek bir çatı altında toplanmıştır. Kanunun yürürlüğe girmesi sonucunda özellikle ayıplı mal ve ayıplı hizmetler ile satış sözleşmeleri ve yine tüketicinin eğitilmesi¹⁵⁰ konularının esasa bağlanmıştır. Tek ve kapsamlı bir kanun ile tüketicinin korunmasına hukuki bir temel kazandırılmıştır.

Tüketicinin korunması hakkındaki kanunun uygulanması sürecinde AB müktesebatı ile uyumunu sağlamak için 14 Mart 2003 tarih ve 25048 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren 4822 sayılı Kanun ile değişikliğe gidilmiştir¹⁵¹. Kanunun uygulanması ve denetimi konusunda Tüketici Konseyi ile birlikte Gümrük ve Ticaret Bakanlığı sorumlu olup koordinasyonu sağlamakla yükümlendirilmiştir.

5.1.2. 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun

4077 sayılı Kanunda 4822 sayılı Kanun ile yapılan değişikliklerin yetersiz geldiği anlaşılmıştır. Yine Avrupa Birliği Yönergelerinin bir kısmı 4077 sayılı Kanun ile hukukumuzda aktarılmışken, bir kısım 1995 öncesi AB Yönergeleri ile sonra yürürlüğe giren AB Yönergeleri, 6502 sayılı Kanun’un genel gerekçesinde de belirtildiği üzere 13 adet AB Yönergesi 6502 sayılı Kanun ile hukukumuzda aktarılmıştır¹⁵². Özellikle 2002/29/AT sayılı Finansal Hizmetlerin Mesafeli satışı,

150 “Avrupa Birliği’nin Tüketici Politikası ve Türkiye’nin Uyumu”, İKV Yayınları, Aralık 2001, s. 53-54.

151 ILGAZ Mahir, CİHANGİR, Damla, BOZÇAĞA, s.2.

152 AYDOĞDU, Murat; s.9.

2005/29/AT Sayılı Haksız Ticari Uygulamalar, 2008/48/AT sayılı Tüketici Kredisi Sözleşmeleri, 2008/122/AT sayılı Devre Tatil, Uzun Süreli tatil Ürünü, Yeniden Satım ve Değişim Sözleşmeleri, 2011/83/EU Sayılı Tüketici Hakları Yönergeleri iç hukukumuza aktarılmıştır¹⁵³.

Ülkemizde tüketicinin korunması hususunda önemli adımlardan bir diğeri 2002 yılında “Ürünlerle İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanmasına ve Uygulanmasına Dair Kanun” un kabul edilmesi gerçekleşmiştir. Bu Kanun ile malların tüketici sağlık ve güvenliğine uygun olduğuna dair belgelendirme yapılabilmesi adına Türk Akreditasyon Kurumu kurulmuştur¹⁵⁴. Bu Kanunun 14. Maddesine göre Avrupa Birliği Komisyonuna, Avrupa Birliği üyesi ülkelere ve diğer Avrupa Birliği kuruluşlarına yapılacak bildirimlere ilişkin usul ve esaslar, yetkili kuruluşların görüşleri alınarak, Dış Ticaret Müsteşarlığı tarafından çıkarılacak yönetmeliklerle belirlenmekte iken piyasa gözetimi ve denetimi, uygunluk değerlendirme kuruluşları ve onaylanmış kuruluşlar ve diğer hususlara ilişkin usul ve esaslar Bakanlar Kurulunca çıkarılacak yönetmeliklerle düzenlenmektedir. İlgili Kanuna dayalı olarak çıkarılan en son Yönetmelik, 28720 sayı ve 27 Temmuz 2013 tarihli Resmi Gazete’de yayımlanan Piyasa Gözetimi ve Denetimi Sonuç ve Önlemlerinin Kaydı ve Bildirimi Yönetmeliği’dir.

5.1.2.1. 6502 Sayılı Kanun ile Yapılan Değişiklikler

28 Kasım 2013 tarihinde Resmi Gazete’de yayımlanan ve bu tarihten altı ay sonra yürürlüğe giren olan 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, yürürlükten kalkacak olan 4077 Sayılı Kanun’un bazı hükümlerinde çeşitli değişiklikler yapmakla kalmayıp, yürürlükteki Kanun’da yer almayan yeni düzenlemeler de getirmiştir. Bu değişikliklerin ve yeni düzenlemelerin etki alanı

153 MCCARTHY, Oya Şahin; 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) Genel Çerçevesi ve 4077 Sayılı Eski Yasa İle Kıyaslama, İstanbul Barosu Dergisi, Cilt 88, 2014, s. 144.

154“AB Tam Üyeliğinin Türkiye Vatandaşlarına Sağlayacağı Faydalar”, İKV Yayınları, Mayıs 2003, s.36.

tüketicilerle sınırlı kalmayarak; satıcı, sağlayıcı, ithalatçı, üretici ve benzeri sıfat ile tüketici ile yapılan sözleşmelerin karşı tarafını oluşturan gerçek ve tüzel kişilerin parçası olduğu birçok sektörü de kapsamıştır.

Değişikliğin genel gerekçesinde¹⁵⁵ Avrupa Birliği mevzuatı ile uyum sağlanması ve tüketiciye sağlanan korumanın artırılması ve bu sebeple, tüketicinin korunması ihtiyacının değişik sebeplerden kaynaklanması nedeniyle, farklı hukuki araçlara yer verilmek suretiyle koruma temin edilmesinin amaçlandığı belirtilmiştir.

5.1.2.1.1. Tüketici, Tüketici İşlemi ve Sözleşmesi Tanımlarında Yapılan Değişiklikler

Tüketici kavramı 6502 sayılı Kanunda ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişi olarak tanımlanmıştır. Bu yolla uzun süredir uygulamada tartışma konusu olan tüketici işlemi kavramı yeniden ele alınarak genişletilmiştir.

Tüketici işlemi ise: “*mal veya hizmet piyasalarında kamu tüzel kişileri de dâhil olmak üzere, ticari veya mesleki amaçlarla hareket eden veya onun adına ya da hesabına hareket eden gerçek veya tüzel kişiler ile tüketiciler arasında kurulan, eser, taşıma, simsarlık, Sigorta, vekâlet, bankacılık ve benzeri sözleşmeler de dâhil olmak üzere, her türlü sözleşme ve hukuki işlemdir.*” Tüketici işlemi kavramının genişletilmesiyle beraber Kanundaki eser, taşıma, vekalet ve benzeri sözleşmelerdeki haksız şartın durumu halinde de bu Kanun’un uygulanması gerektiği belirlenmiştir¹⁵⁶. Tüketici işlemi hususunda, eser, taşıma, simsarlık, sigorta, vekâlet, bankacılık ve buna benzer sözleşmeler ve hukuki işlemler kapsama alınarak ihtiyaçlara yönelik bir tanımlama yapılmıştır¹⁵⁷.

155 Genel gerekçe ve madde gerekçeleri için bkz. <http://www.tbmm.gov.tr/sirasayi/donem24/yil01/ss490.pdf>.

156 ÖZER Oktay; 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Haksız Şartlar, İstanbul Barosu Dergisi, Kasım-Aralık 2014, Cilt:88, S:2014/6, s.135.

157 4077 - 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Karşılaştırması, Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu, Ankara Barosu Dergisi, Temmuz 2014, s.13.

Bu tanım ile yürürlükteki Kanun'un yaratmış olduğu, tacirlerin ticari faaliyetleri dışındaki kullanımlarına ilişkin aldıkları mal ve hizmetlerin tüketici işlemi olarak tanımlanıp tanımlanmayacağına ilişkin tartışmalara da son verilmiştir.

Yeni Kanun, tüketici sözleşmelerinde uygulanacak temel ilkeleri tek bir maddede düzenlemiştir. Bu düzenleme doğrultusunda, tüm tüketici sözleşmeleri en az 12 punto büyüklüğünde olması, anlaşılabilir bir dilde, açık, sade ve okunabilir bir şekilde düzenlenecek olması gerektiği, bu sözleşmelerin bir nüshası kâğıt üzerinde veya kalıcı veri saklayıcısı ile tüketiciye verileceği belirtilmiştir. Sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde, bu hüküm tüketicinin lehine yorumlanacaktır.

5.1.2.1.2. Cayma Hakkı Sürelerinde Yapılan Değişiklik

Cayma hakkı süresi her tüketici sözleşmesi için ayrı ayrı düzenlenmekte olup, bu süre, 4077 sayılı Kanun'a göre cayma süresi 7 gün olarak düzenlenmişti. 6502 sayılı Kanun'a göre ise; tüketici, 14 gün içinde herhangi bir gerekçe göstermeden ve cezai şart ödemeden devre tatil ve uzun süreli tatil sözleşmelerinden, ön ödemeli konut satış sözleşmesinden, tüketici kredisi sözleşmelerinden, mesafeli ve iş yeri dışında kurulan sözleşmelerden cayma hakkına sahiptir¹⁵⁸. Bu süre, taksitle satış sözleşmelerinde ise yedi gün olarak kalmıştır.

158 6502 sayılı Yasa hükümlerine göre çözülmesi gereken ihtilaflarda, cayma süresinin tüketici aleyhine düzenlenmiş olması usul ve yasaya aykırı olup, bu şekilde düzenlenen sözleşmelere yönelik çıkan ihtilaflarda da ilk derece Mahkemesi kararının bozulmasına karar verilmiştir. Bu hususta İzmir Bölge Adliye Mahkemesi 13. Hukuk Dairesi'nin 2017/1581 E. , 2017/1667 K. sayılı kararının gerekçesinde : *"Taraflar arasında yapılan sözleşme 03/10/2015 tarihli olup, ihtilafların 6502 sayılı yasa hükümlerine göre çözülmesi gerekecektir. Davalının, sözleşmenin 8. Maddesinde davacıya tanıdığı 10 günlük cayma süresi yasaya uygun değildir. 6502 sayılı yasanın 50. Maddesine göre bu sürenin 14 gün olması gerekmektedir. "* denilmektedir.

5.1.2.1.3. Ayıplı Mala İlişkin Yapılan Değişiklik

99/34/EC sayılı Ayıplı Ürün Nedeniyle Sorumluluk Hakkında AB Direktifi'nde ürün, "Başka bir taşınır veya taşınmazın bir parçasını da oluştursa her türlü taşınırı ifade eder." şeklinde tanımlanmıştır¹⁵⁹. 6502 sayılı Kanundaki ayıplı mal tanımı ise, Avrupa Birliği Tüketici Hakları Yönergesinden alınmakla birlikte daha açık ve anlaşılır biçimde düzenlenmiştir. 6502 sayılı Kanun'un 8. maddesine göre *"Ayıplı mal, tüketiciye teslimi anında, taraflarca kararlaştırılmış olan örnek ya da modele uygun olmaması ya da objektif olarak sahip olması gereken özellikleri taşınamaması nedeniyle sözleşmeye aykırı olan maldır"* Buna göre malın ambalajında, etiketinde, tanıtma ve kullanma kılavuzunda, internet portalında ya da reklam ve ilanlarında yer alan özelliklerinden bir veya birden fazlasını taşımayan; satıcı tarafından bildirilen veya teknik düzenlemesinde tespit edilen niteliğe aykırı olan; muadili olan malların kullanım amacını karşılamayan, tüketicinin makul olarak beklediği faydaları azaltan veya ortadan kaldıran maddi, hukuki veya ekonomik eksiklikler içeren mallar da ayıplı olarak kabul edilir. Ayrıca Sözleşmeye konu olan malın, sözleşmede kararlaştırılan süre içinde teslim edilmemesi veya montajının satıcı tarafından veya onun sorumluluğu altında gerçekleştirildiği durumlarda gereği gibi montesinin gerçekleştirilmemesi de sözleşmeye aykırı ifa olarak değerlendirilmektedir.

5.1.2.1.3.1. Taşınır ve Taşınmaz Ayıplarındaki Uygulamalar

4077 sayılı TKHK olduğu gibi 6502 sayılı TKHK da taşınmazları konu alan bazı sözleşmelerde de uygulanmaktadır. Bu sözleşmeler konut veya tatil amaçlı

159 TİRYAKİ, Betül, *Avrupa Konseyi'nin 25.7.1985 Tarihli Direktifi'ne Göre Üreticinin Sorumluluğunun Şartları ve Tüketicinin Korunması Mevzuatı İle Mukayesesi*, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 2006, C.55, S.2, s. 233.

taşınmazları konu alarak bir nevi tüketici işlemi niteliğinde sayılan sözleşme ilişkilerinden de doğabilmektedir¹⁶⁰.

Türk Borçlar Kanunu'nun 208. maddesine göre, *"Kanundan, durumun gereğinden veya sözleşmede öngörülen özel koşullardan doğan ayırık hâller dışında, satılanın yarar ve hasarı; taşınır satışlarında zilyetliğin devri, taşınmaz satışlarında ise tescil anına kadar satıcıya aittir."* Bu hükümde ifade edildiği üzere taşınmazlarda kural olarak hasar tescili ile alıcı tarafa geçtiğinden, söz konusu malda ancak teslim sırasında var olan eksiklik ve bozukluklar ayıptan sayılmaktadır. Bu durumda satıcı ayıptan sorumlu olmaktadır. Ayrıca taşınmaz satışında hasara ilişkin özel hüküm niteliğindeki TBK 245/I'e göre ise *"Satılanın tescilden sonraki bir zamanda alıcı tarafından teslim alınması için sözleşmeyle bir süre belirlenmişse, onun yarar ve hasarı, alıcıya teslimle geçer."* Bu hükme göre de taşınmazın teslimi tescilden sonraki bir tarihe ertelenmesi halinde, hasar alıcı tarafa tescil anında değil, taşınmazın teslimi ile geçmektedir.

Yargıtay'ın vermiş olduğu bazı kararlar doğrultusunda taşınmazlarda oluşabilecek ayıplar şöyledir; Asansörlü olacağı taahhüt edilen binanın asansörünün bulunmaması¹⁶¹, yüz ölçümünün sözleşmede belirtildiğinden daha küçük olması¹⁶², sitenin genel çevre duvarları ve demir parmaklıklarının olmaması, güvenlik sisteminin çalışmaması, peyzaj işlerinin modern teknoloji ile yapılmamış olması, çevresinde taahhüt edilen sayıda ağaç bulunmaması, havuzların vaat edilen standartta olmaması¹⁶³ gibi örnekler verilebilir.

160 ÖZÇELİK, Barış, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Taşınmazlarda Ayıptan Sorumluluk Liability For Defects On Immovable Property Under The Law On Consumer Protection Numbered, Ankara Üni. Hukuk Fak. Dergisi, 64 (4), Ankara 2015, s.162.

161 Bkz. Yarg. 13. HD, T. 6.11.2013, E. 2013/14926, K. 2013/27424

162 Bkz. Yarg. HGK, T. 9.12.1992, E. 1992/649, K. 1992/732; Yarg. 15. HD, T. 17.06.2008, E. 2008/1942, K. 2008/4021.

163 Bkz. Yarg. HGK, T. 2.11.2011, E. 2011/13-468, K. 2011/666.

5.1.2.1.3.2. Ayıptan Sorumluluk

TBK 219/I'e göre ayıptan sorumluluk durumu *"Satıcı, alıcıya karşı herhangi bir surette bildirdiği niteliklerin satılarda bulunmaması sebebiyle sorumlu olduğu gibi, nitelik veya niteliği etkileyen niceliğine aykırı olan, kullanım amacı bakımından değerini ve alıcının ondan beklediği faydaları ortadan kaldıran veya önemli ölçüde azaltan maddi, hukuki ya da ekonomik ayıpların bulunmasından da sorumlu olur."* Bu hükme göre ayıp, *"satıcının alıcıya karşı herhangi bir surette bildirdiği niteliklerin malda bulunmaması ya da sözleşmede öngörülen kullanım amacı bakımından malın değerini ve alıcının ondan beklediği faydaları ortadan kaldıran veya azaltan eksiklik ve bozukluklar"* olarak tanımlanmaktadır. Genel satım hukukunda ayıbın varlığını ispat yükü alıcı üzerindedir. Ancak 6502 sayılı TKHK, kendisinden önceki 4077 sayılı TKHK'dan farklı olarak, malın tesliminden itibaren 6 ay içinde ortaya çıkan ayıplar bakımından bir "ayıp karinesi" öngörmüştür. Buna göre "Teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilir. Bu durumda malın ayıplı olmadığının ispatı satıcıya aittir." (TKHK 10/I). 4077 sayılı Kanun'dan farklı olarak 6502 sayılı Kanun'da imalatçı, üretici, bayi, ve acente satıcı gibi bütün seçimlik haklardan müteselsil sorumlu iken yeni kanunda sorumluluk sınırlandırılmış olup ayrıca satıcı için kurtuluş kanıtı hükmü getirilerek önceki düzenlemeye göre tüketici aleyhine bir durum oluşmuştur.

Ayıplı mala ilişkin olarak, 4077 sayılı Kanunda öngörülen açık ayıplar için 30 günlük ihbar süresi 6502 sayılı Kanun ile kaldırılmıştır. Ayıplı mal düzenlemesinde malın tesliminden itibaren 6 ay içerisinde ortaya çıkan sıkıntı ve arızaların ayıp (ayıp karinesi) olarak kabul edildiği düzenlenerek ispat yükü konusunda önemli bir hüküm getirilmiştir. Yeni düzenlemeye göre, teslim tarihinden itibaren altı ay içinde ortaya çıkan ayıpların, teslim tarihinde var olduğu kabul edilecek ve malın ayıplı olmadığının ispat yükünün, satıcıya ait olduğu sonucuna ulaşılacaktır. Tüketicinin, malın teslim veya hizmetin ifa tarihinden itibaren 30 gün içerisinde ayıbı satıcıya veya sağlayıcıya bildirme yükümlülüğü yeni Kanun ile kaldırılmıştır. İkinci el satışlarda da satıcının ayıplı maldan sorumluluğu, yeni Kanun ile düzenlenmiş olup, bu süre bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az

olamayacaktır. TKHK 11/I uyarınca, bu Kanun'a tâbi bir sözleşmede, sözleşme konusu malın ayıplı olması halinde tüketici, “sözleşmeden dönme”, “bedel indirimi”, “ücretsiz onarım” ve “ayıpsız misliyle değiştirilmesini isteme” olmak üzere dört seçimlik hakka sahiptir. TKHK 11/IV'e göre ise tüketici, “bu seçimlik haklardan biri ile birlikte” TBK hükümleri uyarınca tazminat da talep edebilir. Genel olarak TKHK 11/I uyarınca tüketicinin kullanmayı seçtiği hakkı yerine getirmekle yükümlü olan satıcıdır. Aynı maddenin ikinci fıkrasına göre ise “Ücretsiz onarım veya malın ayıpsız misli ile değiştirilmesi hakları üretici veya ithalatçıya karşı da kullanılabilir. Bu fıkradaki hakların yerine getirilmesi konusunda satıcı, üretici ve ithalatçı müteselsilen sorumludur.” şeklinde düzenlenmiştir.

5.1.2.1.3.3. Zamanaşımı

4077 sayılı Kanunun 4. maddesinde “*Ayıba karşı sorumlu tutulanlar, ayıba karşı daha uzun bir süre ile sorumluluk üstlenmemişlerse, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile malın tüketiciye teslimi tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır. Ayıplı malın neden olduğu her türlü zararlardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir. Bu talepler zarara sebep olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkar. Ancak, satılan malın ayıplı, tüketiciden satıcının ağır kusuru veya hile ile gizlenmişse zamanaşımı süresinden yararlanılamaz.*” şeklindeki düzenleme 6502 sayılı Kanunun 12. maddesinde “*Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda taşınmazın teslim tarihinden itibaren beş yıldır. Bu Kanunun 10 uncu maddesinin üçüncü fıkrası saklı olmak üzere ikinci el satışlarda satıcının ayıplı maldan sorumluluğu bir yıldan, konut veya tatil amaçlı taşınmaz mallarda ise üç yıldan az olamaz. Ayıp, ağır kusur ya da hile ile gizlenmişse zamanaşımı hükümleri uygulanmaz.*” şeklinde değiştirilmiştir.

Kanunlarda ya da taraflar arasında sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, sürenin taşınırlarda malın tesliminden taşınır; borçlar ve diğer kanunlardaki lehe hükümlerin özel kanun genel kanun tartışması dışında rahatlıkla uygulanabileceğini bildiren bir hüküm konmuştur. Maddenin ikinci fıkrasıyla ikinci el satışlar için de satıcının ayıptan sorumluluğunu düzenlenmiş ancak bu süre 1 yıl ile sınırlandırılmıştır. Kanun'da öngörülen zamanaşımı süresi, tüketicinin ayıptan doğan seçimlik haklarına ilişkin olup, bu haklardan biriyle birlikte veya tek başına ileri sürülebilecek olan genel hükümlere göre tazminat talebi, genel zamanaşımı süresine tâbidir. Buna göre 1 Temmuz 2012 ve sonrasında kurulan ve TBK'ya tâbi olan sözleşmelerde, satıcı veya yüklenicinin ağır kusuru, on yıllık değil, TBK 244/III ve TBK 478 uyarınca yirmi yıllık zamanaşımı süresine tabidir.

5.1.2.1.4. Tüketici Kredilerinde Yapılan Değişiklik

4077 sayılı Kanunun 10., 6502 sayılı Kanunun 22. maddesinde düzenlenen tüketici kredisi sözleşmelerinde önemli değişiklikler yapılmıştır.

5.1.2.1.4.1. Tüketici Kredisi Sözleşmesi

Yeni Kanun ile tüketici kredileri sadece bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden alınan kredilerden ibaret olmaktan çıkarılarak kapsamı genişletilmiştir. Tüketici kredisi sözleşmesinin yazılı yapılması şekil şartı olarak öngörülmüş, fakat yazılı yapılmamış bir tüketici kredi sözleşmesinin tüketici aleyhine olacak şekilde daha sonra geçersizliğinin öne sürülemeyeceği şeklindeki prensip korunmuştur. Düzenleme Türk Medeni Kanunu'nun (TMK) 2.maddesi çevresinde şekillenen Yargıtay ilke kararlarına uygundur¹⁶⁴.

164 Örneğin Yargıtay HGK 1996/13-701 E. 1996/840 K. sayılı kararında da belirtildiği üzere : “bazı hallerde şekil eksikliğinin ileri sürülmesi hakkın kötüye kullanılması olur ve akdin batıl olduğu iddiası gözardı edilerek bu akdin ifa edilmemesi nedeniyle uğranılan zararın giderilmesi istenebilir. Bir hakkın kullanılması Medeni Kanun'un 2. maddesinde yazılı dürüstlük kuralına aykırı olmamalıdır. Böyle bir durumda butlan etkisiz kalır. Bu kural hakime, çok özel durumlarda adalete uygun düşecek şekilde hüküm verme olanağını sağlar.” denilmektedir. (ÖZ,Turgut; Konut ve Tatil Amaçlı Taşınmaz Satımında Şekil Sorunu ve Ayıplı İfa Eksik İfa Ayrımı, 2. Tüketici Hukuku Sempozyumu Ses Çözümleri ve Makaleleri”Tüketici Hukuku Açıklamaları”, Bilge Yayınevi,Ankara 2013, s. 530.)

Tüketici kredi sözleşmelerinde kendisinden mal veya hizmet talep edilen işletme veya kuruluşların başında, borçlar hukukunun yedek hükümlerini kendi menfaatleri doğrultusunda değiştirerek bu sözleşmelerde genel işlem şartlarını en çok kullanan banka ve finansman şirketleri gelmektedir. Genel işlem şartları mal ve hizmet sunan bu işletmelerin hukuki ilişkilerini düzenlemek ihtiyacından çıkmıştır¹⁶⁵.

4077 sayılı kanun kredi sözleşmesinin unsurlarını detaylı olarak ve sınırlı sayma yoluyla belirlerken 6502 sayılı Kanun'un 22. maddesinde sözleşmenin tanımı yapıldıktan ve genel kuralı belirledikten sonra tüketici kredisi sözleşmelerini 22-31 maddelerin arasında her bir kurumu ayrı ayrı madde başlığı altında düzenlemiştir. İlk fıkraya uygun şekilde kanunun ikinci fıkrasında kredi kartlarına ilişkin sözleşmelerin ödemenin 3 aydan daha uzun süre faiz ve benzeri bir menfaat karşılığında taksitle ödeme imkânı sağlamaları halinde bunların tüketici kredisi sözleşmesi olarak değerlendirileceği düzenlemesi getirilmiştir. Adına "Kredi Sözleşmesi Karinesi" diyebileceğimiz bu hükümle banka ve özel finans kuruluşlarının yüksek tutarlı kredi kartı hamili tüketicilerin kredi sözleşmelerinde öngörülen korumalardan yararlanmasının önüne geçilmesi engellemiştir. Kredi kartları konusunda yeni sayılabilecek bu düzenleme göre kredi kartı sözleşmesi faiz veya benzeri menfaat (bedel) karşılığında ödemenin en az üç ay ertelenmesi ya da taksitlendirilmesi imkanı sağlayan sözleşmelerdir.

4077 sayılı Kanunda bilgilendirme formu sadece konut finansman sözleşmeleri için düzenlenmiş iken 6502 sayılı yeni kanunda bu düzenlemeyle yeni kanun ile artık tüm tüketici kredi sözleşmelerinde uygulanması gereken bir prosedür olarak düzenlenmiştir¹⁶⁶. TKHK kapsamındaki taksitle satış sözleşmesi ile satıcı/sağlayıcı, sözleşmeye konu malın (taşınır, konut ya da tatil amaçlı taşınmaz

165 HAVUTÇU, Ayşe; Açık İçerik Denetimi Yoluyla Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, İzmir 2003, s. 5.

166 Bkz. 4077 - 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Karşılaştırması, s.61.

mal veya gayri maddi mal) teslimini ya da hizmetin ifasını, üstlenmekte; tüketici ise sözleşme bedelini kararlaştırıldığı şekilde aralıklarla kısım kısım satıcıya/sağlayıcıya ödeme borcu altına girmektedir¹⁶⁷.

Borcun tamamının ifasını talep edebilmek için gerekli muacceli yet uyarısının süresi uzatılmıştır. Tüketici kredisi sözleşmelerinde tüketicinin temerrüde düşmesi halinde, kredi veren, uygun şartların varlığında borcun tamamının ifasını talep edebilmesi için yürürlükteki Kanun'a göre en az bir hafta süre vererek muacceli yet uyarısında bulunmak zorundayken, bu süre yeni Kanun ile 30 güne çıkartılmıştır.

5.1.2.1.4.1.1. Bağlı Kredi

Bağlı krediler konusunda tüketicinin korunmasına yönelik ilk yasal düzenleme 1974 tarihli İngiliz Tüketici Kredisi Kanunu'dur¹⁶⁸. Avrupa Birliği tüketici mevzuatında ise 1987 yılında yayınlanan "87/102 sayılı Tüketici Kredileri Direktifi" kapsamında da (m.11) bu konu özel olarak düzenlenmiştir. Böylelikle Avrupa Birliği'ne üye devletlerde, tüketicinin satım sözleşmesinden doğan hakları konusunda gerekli koşullar gerçekleştiğinde bu haklarını kredi verene karşı da ileri sürülmesi hukuken mümkün hale gelmiştir¹⁶⁹.

6502 sayılı Kanun'un 30. maddesinde, tüketici kredisi ile paralellik gösteren "bağlı kredi" terimini ilk kez kullanmış ve ayrı bir madde ile bağlı kredileri düzenlemiştir. Bu düzenlemeye göre, bağlı kredi sözleşmesi; tüketici kredisinin münhasıran belirli bir malın veya hizmetin tedarikine ilişkin bir sözleşmenin finansmanı için verildiği ve bu iki sözleşmenin objektif açıdan ekonomik birlik oluşturduğu sözleşmedir. Tüketici normalde bir yandan malı veya hizmeti temin

167 ÜNLÜTEPE, Mustafa ; 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Taksitle Satış Sözleşmesi, Ankara Barosu Dergisi, 2014/2.

168 IOSSA, Elisabetta; PALUMBO, Giuliana; "Lender Liability in the Consumer Credit Market", <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/800/1301.pdf?jsessionid=887AB9DB8DA710AC23DB37757978BC76?sequence=2>, (Erişim tarihi: 21.12.2017), s.2.

169 AKİPEK, Şebnem; Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi, Ankara 1999, s. 288.

edebilmek için satıcıyla satın sözleşmesi, diğer yandan da malın veya hizmetin bedelini karşılayabilmek için kredi verenle kredi sözleşmesi kuracaktır. Kural olarak her iki kişiyle iki ayrı sözleşme kuruluyorsa da bağlı krediler bakımından farklılık arz eden durum şudur ki, hukuken bağımsız olan bu sözleşmeler ekonomik bir birlik teşkil etmektedir. Tüketici kredisi sözleşmelerinde olduğu gibi bağlı kredi sözleşmelerinde tüketicinin, sözleşmenin içeriğine etki etme imkanının olmasa da, satın almak istediği mal ya da hizmet için uygun koşullarda kredi kullanabilmesi sadece belli bir kredi verenden kredi kullanması halinde mümkün olabildiğinden, tüketicinin sözleşmenin karşı tarafını seçme özgürlüğü veya krediyi hangi mal veya hizmetin temininde ya da hangi satıcıdan alacağı bir malın temininde kullanabileceğini seçme özgürlüğü de büyük ölçüde sınırlandırılmıştır¹⁷⁰.

6502 sayılı Kanun'un 30. maddesinin 4. fıkrasına göre tüketici kredi sözleşmelerindeki bağlı kredilerde mal veya hizmet, hiç ya da gereği gibi teslim veya ifa edilmez ise, satıcı, sağlayıcı ve kredi veren, tüketicinin satış sözleşmesinden dönme veya bedelden indirim hakkını kullanması halinde müteselsilden sorumlu olacaktır. Tüketicinin bedelden indirim hakkını kullanması halinde ise, bağlı kredi sözleşmesinde bu oranda indirilecek ve ödeme planı buna göre değiştirilecektir. Tüketicinin sözleşmeden dönme hakkını kullanması halinde ise, tüketicinin o güne kadar yapmış olduğu ödemenin iadesi hususunda satıcının, sağlayıcının ve kredi verenin müteselsilden sorumlu olması mümkündür.

5.1.2.1.4.2. Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Faiz Oranı İlişkin Değişiklikler

Tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranına ilişkin de 6502 sayılı Kanun'un 25. maddesindeki yeni düzenleme ile belirli süreli tüketici kredisi sözleşmelerinde faiz oranı sabit olarak belirlenecek olup sözleşmenin kurulduğu tarihte belirlenen bu oran, tüketici aleyhine değiştirilemeyecektir. Yani tüketici kredisi sözleşmelerinde

¹⁷⁰ Bağlı kredi sözleşmeleri kapsamında tüketiciler bakımından söz konusu olan riskler için bkz. Pechtold, Wolfram; Der Tatbestand des verbundenen Geschäfts zwischen normierter Rechtsprechung und Regelungskonzeption des § 9 VerbrKrG, Aachen 2000, s.224.

uygulanacak faiz oranının kredi kartı sözleşmesinde geçerli orandan daha yüksek olamayacağı hükme bağlanmıştır. Anılan maddenin ikinci fıkrasına göre: *“Tüketici kredisi sözleşmelerinde, akdî faiz, efektif yıllık faiz veya kredinin toplam maliyetinin yer almaması durumunda, kredi tutarı faizsiz olarak sözleşme süresinin sonuna kadar kullanılır. Efektif faiz oranı, olduğundan düşük gösterilmişse, kredinin toplam maliyetinin hesaplanmasında esas alınacak akdî faiz oranı, düşük gösterilen efektif faiz oranına uyacak şekilde yeniden belirlenir. Bu hâllerde ödeme planı, yapılan değişikliklere göre yeniden düzenlenir.”* şeklinde düzenleme mevcuttur.

5.1.2.1.5. Banka ve Benzeri Kuruluşların Tüketiciden Alacakları Konusundaki Değişiklikler

6502 sayılı Kanun’un 4. maddesinin 3. fıkrasında; bankalar, tüketici kredisi veren finansal kuruluşlar ve kart çıkaran kuruluşlar tarafından tüketiciye sunulan ürün veya hizmetlerde, tüketiciden faiz dışında alınacak her türlü ücret, komisyon ve masraf türlerinin, bunlara ilişkin usul ve esasların Bakanlığın görüşü alınarak ve tüketiciyi koruyacak şekilde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu tarafından belirleneceği öngörülmüştür. Aynı Kanun’un 31. maddesinin 3. fıkrasına göre ise; kart çıkaran kuruluşlar, tüketicilere yıllık üyelik aidatı ve benzeri isim altında ücret tahsil etmedikleri bir kredi kartı turu sunmak zorunda olacaktır. Yine Aynı Kanun’un 39. maddesinin 1. fıkrasına göre; banka hesabı konusunda getirdiği düzenlemeye göre, sureli kredi sözleşmesine veya konut finansmanı sözleşmesine ilişkin bir hesap açılması ve bu hesaptan sadece kredi ile ilgili işlemler yapılması durumunda, tüketiciden bu hesaba ilişkin herhangi bir isim altında ücret veya masraf talep edilemeyecektir. Bu hesap, tüketicinin aksine yazılı talebi olmaması halinde, kredinin ödenmesi ile kapanacaktır. Aynı maddenin 2. fıkrasına göre ise; tüketicinin açık talimatı olmaksızın, belirli sureli kredi sözleşmesi veya konut finansmanı sözleşmesi ile ilişkili bir kredili mevduat sözleşmesinin de yapılmasının önüne geçilmiştir.

5.1.2.1.6. Haksız Şart Kavramında Yapılan Değişiklikler

4077 Sayılı Kanun'un 6. maddesinde düzenlenen haksız şartlar kavramına benzer mahiyette olup 6502 sayılı Kanun'un "Sözleşmelerde Bulunan Haksız Şartlara Dair Yönetmeliğin" bazı maddelerini kısaca özetlediği görülmektedir.¹⁷¹ Bu kapsamda 6502 sayılı Kanun'un 5. maddesinin 3. fıkrasında *"Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir. Sözleşmeyi düzenleyen, bir standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia ediyorsa bunu ispatla yükümlüdür. Sözleşmenin bütün olarak değerlendirilmesinden standart sözleşme olduğu sonucuna varılırsa, bu sözleşmedeki bir şartın belirli unsurlarının veya münferit bir hükmünün müzakere edilmiş olması, sözleşmenin kalan kısmına bu maddenin uygulanmasını engellemez."* şeklinde yapılan düzenleme ile bir sözleşmedeki haksız şartın standart şart olması halinde bu şartın müzakere edilip edilmediği konusundaki ispat yükünün standart şartın münferiden müzakere edildiğini iddia eden tarafa ait olduğu, ayrıca sözleşmede yer alan bir hükmün açık ve anlaşılır olmaması veya birden çok anlama gelmesi halinde, bu hüküm tüketicinin lehine yorumlanacaktır. Bu düzenlemede tüketicinin lehine yeni bir düzenlemedir. Yine de her olaya göre haksız şart kavramı ayrı ayrı değerlendirilmelidir.¹⁷²

171 Bkz. 4077 - 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Karşılaştırması, s.21.

172 Bazı sözleşmelerin uygulanmasına ilişkin çıkan muhtelif uyuşmazlıklarda Yargıtay'ın bazı kararları incelendiğinde Yerel Mahkeme tarafından haksız şart olarak görülen bazı hususların Yargıtay tarafından sözleşme serbestisi çerçevesinde nitelendirildiği görülmüştür. Yargıtay 13. Hukuk Dairesi'nin 2015/20945 E. , 2017/9159 K. sayılı kararında *" anılan sözleşme hükmünün haksız şart olarak kabul edilip edilmeyeceği hususunun da değerlendirilmesinde; Haksız şart müessesesi 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 5. maddesinde düzenlenmiş olup anılan kanun maddesinde Haksız şart; tüketiciyle müzakere edilmeden sözleşmeye dâhil edilen ve tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde dürüstlük kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme şartlarıdır. Bir sözleşme şartı önceden hazırlanmış ve standart sözleşmede yer alması nedeniyle tüketici içeriğine etki edememişse, o sözleşme şartının tüketiciyle müzakere edilmediği kabul edilir, denilmiştir. Hukuk sistemimizde akit serbestisi prensibi kabul edilmiştir. Taraflar kanuna, ahlak ve adaba, kamu intizamına, şahsiyet haklarına aykırı olmamak şartıyla aralarında her konuda serbestçe sözleşme yapabilirler. (TBK-26-27 md.) Somut*

Standart sözleşme veya genel işlem koşullarına ilişkin olarak, İsviçre-Türk Borçlar Kanununda bir düzenleme yapılmamıştır. Standart sözleşmelerde yer alan haksız şartları düzenleyen Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunda da, bu kavramlara ilişkin bir tanım yer almamaktadır. Ancak, Türk Borçlar Kanunu Tasarısının 2025.maddeleri arasında “genel işlem koşulları” ile ilgili düzenlemeler öngörülmüştür. Doktrinde standart sözleşme kavramı yerine, genel işlem koşulları (şartları), iltihakî sözleşme¹⁷³, çerçeve sözleşme, formüler sözleşme, kitlesel sözleşme gibi terimler de kullanılmaktadır. Standart sözleşmeler, içeriğini kısmen veya tamamen genel işlem koşullarının oluşturduğu, tarafların karşılıklı müzakereleri sonucu değil, aksine, taraflardan biri veya üçüncü kişi tarafından önceden hazırlanmış hükümlerin kullanıldığı sözleşme tipi olarak tanımlanabilir.

5.1.2.1.7. Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Sözleşmesi

Yeni Kanun, devre tatil sözleşmesine ek olarak, uzun süreli tatil hizmeti sözleşmesini de aynı madde içinde düzenlemiş ve bu madde için de bir çok ayrıntıya yer vermiştir. Konut satış sözleşmeleriyle devre tatil ve uzun süreli tatil hizmeti sözleşmeleri de kanun kapsamına alındıktan sonra bu hususta çıkan uyuşmazlıklarda tüketici Mahkemesi görevli kılınmıştır¹⁷⁴.

olayda da davacı davaya konu sözleşmeyi serbest iradesi ile imzalamıştır. Hal böyle olunca taraflar arasındaki sözleşme ve anılan madde hükmü geçerli ve bağlayıcı olup haksız şart niteliğinde olmadığı anlaşılmaktadır. Öyle olunca mahkemece anılan madde hükmünün davacıyı bağlayacağı gözetilerek, sözleşme hükümleri değerlendirilerek, sonucuna uygun bir karar verilmesi gerekirken yanlış değerlendirme ile yazılı şekilde karar verilmesi usul ve yasaya aykırı olarak görülmüş ve İzmir

4. Tüketici Mahkemesi’nin kararı bozulmuştur.

173 “İltihakî sözleşme kavramı, kamusal nitelikte hizmet sağlayan kuruluşların, hizmetten yararlanmak için kendisine başvuran kişilerle yapmış oldukları sözleşmeler için kullanılmaktadır. Bu anlamda, iltihakî sözleşmeler daha çok kamusal hizmet sağlayan kuruluşların kullandığı standart sözleşmeleri ifade eder. Oysa, standart sözleşme kavramı, kamusal olsun veya olmasın, tüm hizmetler açısından, önceden hazırlanmış olan ve genel işlem koşulları içeren sözleşmelerin kullanılmasını içerdiğinden iltihakî sözleşmeleri de kapsamaktadır.” BAYKAN, Renan, Tüketici Hukuku, İstanbul 2004, s. 163.

174 Yargıtay 14. Hukuk Dairesi’nin 2015/18637 E., 2017/6783 K. sayılı kararında da belirtildiği üzere: “Söz konusu taşınmazın da bir konut satış sözleşmesiyle satın alındığı belirtilerek bu dava

Önceden, en az üç yıl süreli olması gereken devre tatil sözleşmelerinin, sadece bir yıldan uzun süreli olması yeterli olacaktır. Devre tatile konu taşınmazın inşa edileceği arsa için yapı ruhsatı alınmadan tüketicilerle ön ödemeli devre tatil sözleşmesi yapılamayacaktır. Tüketicilere devre tatil, uzun süreli tatil hizmeti ve değişim sözleşmeleri kurulmadan en az bir gün önce Bakanlıkça belirlenen hususları içeren ön bilgilendirme formu verilecektir. Devre tatil amaçlı taşınmazın ön ödemeli satışında devir ve teslim süresi, sözleşme tarihinden itibaren 36 ayı geçmeyecektir. Yeni Kanun'a göre, paket tur sözleşmesinin kurulmasından önce tüketiciye ön bilgilendirme amaçlı broşür verilmesi zorunlu olacaktır.

Yeni Kanun'un yürürlüğe girmesi ile belirli süreli abonelik sözleşmelerine, sözleşmenin belirlenen süre kadar uzayacağına ilişkin hükümler konulamayacaktır. Abonelik sözleşmesinin uzamasının tek yolu, sözleşmenin sona ereceği tarihe kadar tüketicinin talepte bulunması ve onay vermesi olacaktır. Ayrıca tüketiciye, belirsiz süreli veya süresi bir yıldan uzun olan belirli süreli abonelik sözleşmesini herhangi bir gerekçe göstermeksizin ve cezai şart ödemeksizin istediği zaman feshetme hakkı tanınmıştır. Satıcı veya sağlayıcı, abonelik sözleşmesinin tesis edilmesini sağlayan yöntemden daha ağır koşullar içeren bir fesih yöntemi belirleyemeyecektir.

Tüketici Haklarının Korunması Hakkında Kanun'da yeni bir terim olan "piramit satış", yeni Kanun ile ayrı bir maddede düzenlenerek piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaklanmış, böylece kapıdan kapiya satışın kötüye kullanılmasının önüne geçilmesi hedeflenmiştir. Yeni Kanun'da, kapıdan satış yerine onu da içine alan iş yeri dışında kurulan sözleşmelerin düzenlenmesi ile yetinilmiş ve bu sözleşmelerin Bakanlık tarafından yetkilendirilmiş satıcı veya sağlayıcılar tarafından kurulacağı belirtilmiştir.

açılmıştır.davacı tüketici yüklenicinin temlikine dayalı olarak tapu iptali ve tescil isteğinde bulunduğundan mahkemece kamu düzeninden olan görev hususu re'sen gözetilerek davanın tüketici mahkemesinde bakılması gerekirken çekişmenin Asliye Hukuk Mahkemesi tarafından esasının incelenip hükme bağlanması" doğru görülmeyle bozulmuştur.

5.1.2.1.8. İndirimli Satışlarda Fiyat Etiketinde Gösterilmesi Gerekenler

Fiyat etiketinde gösterilmesi gerekenler:

- 1- İndirimli satışa konu edilen mal veya hizmetlerin indirimli satış fiyatı,
- 2- İndirimden önceki fiyatı,
- 3- Tarife ve fiyat listeleridir.

Tüm bu açıklamalardan da anlaşılacağı üzere, yeni Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, basit birkaç değişiklikle sınırlı kalmamış ve etki alanı bir çok sektörü kapsayan geniş bir alana yayılmıştır. Ayrıca, hem Türk mevzuatında yeni olan terimler kullanılmış hem de kimi düzenlemelerin kapsamı genişletilmiştir. Kısacası Kanun güncellenerek, günümüz ihtiyaçlarına cevap verecek duruma getirilmeye çalışılmıştır¹⁷⁵.

5.2. Tüketicinin Korunması İle İlgili Yönetmelikler

Tüketicinin ve sağlığının korunması amacıyla çıkarılan

- 27.06.2014 tarihli Tüketici Ödülleri Yönetmeliği¹⁷⁶

- Sigortacılık Kapsamında Değerlendirilecek Faaliyetlere, Tüketici Lehine Yapılan Sigorta Sözleşmeleri İle Mesafeli Akdedilen Sigorta Sözleşmelere İlişkin Yönetmelik¹⁷⁷

- Değişken Faizi İçeren Konut Finansmanı Sözleşmelerine Dair Tüketicilerin Bilgilendirilmesi Usul Ve Esasları Hakkında Yönetmelik¹⁷⁸

- İş Yeri Dışında Kurulan Sözleşmeler Yönetmeliği¹⁷⁹

175 PELEN, Sevd;“Yeni Tüketici Haklarının Korunması Hakkındaki Kanun’un Getirdiği Değişiklikler”, İKV Yayınları, Şubat 2014, s.52.

176 R.G. Tarihi : 27.06.2014, R.G. Sayısı: 29043.

177 R.G. Tarihi : 24.04.2014, R.G. Sayısı: 28982.

178 R.G. Tarihi : 31.05.2007, R.G. Sayısı: 26538.

179 R.G. Tarihi : 14.01.2015, R.G. Sayısı :29236.

- Ön Ödemeli Konut Satışları Hakkında Yönetmelik¹⁸⁰
- 13.06.2003 tarihli Etiket Tarife ve Fiyat Listeleri Yönetmeliği
- 13.06.2003 tarihli Kapıdan Satışlara İlişkin Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik,
- Fiyat Etiketleri Yönetmeliği¹⁸¹
- Devre Tatil ve Uzun Süreli Tatil Hizmeti Sözleşmeleri Yönetmeliği¹⁸²
- Ayıplı Malın Neden Olduğu Zararlardan Sorumluluk Hakkında Yönetmelik¹⁸³
- Elektronik Haberleşme Sektöründe Tüketici Hakları Yönetmeliği¹⁸⁴
- Mesafeli Sözleşmeler Yönetmeliği¹⁸⁵
- Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği¹⁸⁶
- Tüketici Sözleşmelerindeki Haksız Şartlar Hakkında Yönetmelik¹⁸⁷
- Tanıtma ve Kullanma Kılavuzu Yönetmeliği¹⁸⁸
- Garanti Belgesi Yönetmeliği¹⁸⁹
- Ticari Reklam ve Haksız Ticari Uygulamalar Yönetmeliği¹⁹⁰

180 R.G. Tarihi : 27.11.2014, R.G. Sayısı :29188.

181 R.G. Tarihi : 28.06.2014, R.G. Sayısı :29044

182 R.G. Tarihi : 14.01.2015, R.G. Sayısı: 29236.

183 R.G. Tarihi : 13.06.2003, R.G. Sayısı: 25137.

184 R.G. Tarihi : 28.07.2010, R.G. Sayısı: 27655.

185 R.G. Tarihi : 27.11.2014, R.G. Sayısı: 29188.

186 R.G. Tarihi : 14.01.2015, R.G. Sayısı: 29236.

187 R.G. Tarihi : 17.06.2014, R.G. Sayısı: 29033.

188 R.G. Tarihi : 13.06.2014, R.G. Sayısı: 29029.

189 R.G. Tarihi : 13.06.2014, R.G. Sayısı: 29029.

190 R.G. Tarihi : 10.01.2015, R.G. Sayısı: 29232.

- Tüketicinin Korunması Hakkında 4077 sayılı Kanunun 29'uncu maddesinde
Öngörülen Hesabın Kullanılmasına İlişkin Yönetmelik¹⁹¹

- Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği¹⁹²

- Tüketici Konseyi Yönetmeliği¹⁹³

- Reklam Kurulu Yönetmeliği¹⁹⁴

- Tüketici Kredisi Sözleşmeleri Yönetmeliği¹⁹⁵

- Satış Sonrası Hizmetleri Yönetmeliği¹⁹⁶

- Elektrik Piyasası Tüketici Hizmetleri Yönetmeliği¹⁹⁷

-Tüketicinin Satın Alacağı Ayakkabıların Temel Unsurlarının Yapımında
Kullanılan Malzemelerin Etiketlenmesine Dair Yönetmelik¹⁹⁸

-Dikişsiz Çelikten Mamul Basınçlı Gaz Tüplerine Dair Yönetmelik

- Basınçlı Ekipmanlar Yönetmeliği(97/23/AT)¹⁹⁹

-Basit Basınçlı Kaplar Yönetmeliği (2014/29/AB)²⁰⁰

- Taşınabilir Basınçlı Ekipmanlar Yönetmeliği (2010/35/AB)²⁰¹

- Aerosol Kaplar Yönetmeliği²⁰²

191 R.G. Tarihi : 01/08/2003, R.G. Sayısı: 25186.

192 R.G. Tarihi : 27.11.2014, R.G. Sayısı: 29188

193 R.G. Tarihi : 01/08/2003, R.G. Sayısı: 25186.

194 R.G. Tarihi : 01/08/2003, R.G. Sayısı: 25186.

195 R.G. Tarihi : 22.05.2015, R.G. Sayısı: 29363.

196 R.G. Tarihi : 13.06.2014, R.G. Sayısı: 29029.

197 R.G. Tarihi : 08.05.2014 R.G. Sayısı: 28994.

198 R.G. Tarihi : 25.04.2015, R.G. Sayısı: 29337.

199 R.G. Tarihi : 22.01.2017, R.G. Sayısı: 26411.

200 R.G. Tarihi : 03.11.2016, R.G. Sayısı: 29877.

201 R.G. Tarihi : 31.12.2012, R.G. Sayısı: 28514 (4.Mükerrer)

202 R.G. Tarihi : 30.11.2000, R.G. Sayısı: 24246.

- 14.12.2000 tarihli Sanayi Dışı Mevzut ve Yeni Binalarda Sıcak Su Üretimi ve Ortam Isıtması İçin Kullanılan Isı Jeneratörlerinin Performansı ve Sanayi Dışı Yeni Binalarda Dahili Sıcak Su Dağıtımı ve Isı Yalıtımına Dair Yönetmelik

- Dikişli, Alaşimsız Çelik Basınçlı Gaz Tüplerine Dair Yönetmelik

- 22.04.2001 tarihli İkili Tekstil Lif Karışımlarının Kantitatif Analiz Metotları Hakkında Yönetmelik

-Sıvılaştırılmış Petrol Gazları ile Çalışan Motorlu Taşıtlar İçin İkmal İstasyonlarının Kuruluş, Denetim Emniyet Ruhsatlandırma İşlemlerine İlişkin Yönetmelik

-Asansör Yönetmeliği²⁰³ (2014/33/AB) sayılabilir.

5.3. Tüketicinin Korunması İle İlgili Tebliğler

Gümrük ve Ticaret Bakanlığı tarafından başlıca çıkarılan Tebliğler aşağıda sıralanmıştır.²⁰⁴

- Garanti Belgesi Sürelerinin Uzatılmasına İlişkin Tebliğ²⁰⁵

- Kalite Denetimi Usul Ve Esasları Hakkında Tebliğ²⁰⁶

203 R.G. Tarihi : 29.06.2016, R.G. Sayısı: 29757.

204 Diğer Tebliğler ise şu şekilde sıralanabilir: 24.08.1995 tarihli TRKGM-95/104-105, 09.01.1996 tarihli TRKGM-95/124-125, 10.07.1996 tarihli TRKGM-96/91-92, 02.10.1998 tarihli TRKGM-99/2, 03.06.2000 tarihli TRKGM-2000/2, 23.12.2000 tarihli TRKGM-2000/5, 06.11.2001 tarihli TRKGM 2001/3, 24.03.2002 tarihli TRKGM 2002/1, 20.08.2002 tarihli TRKGM 2002/3, 20.08.2002 tarihli TRKGM-2002/4, 20.08.2002 tarihli TRKGM-2002/5, 20.08.2002 tarihli, TRKGM-2002/6, 26.06.2003 tarihli 20.08.2002 tarihli TRKGM-2002/5, 2003/1, 02.04.2003 tarihli, 20.08.2002 tarihli TRKGM-2002/5, 2003/3 sayılı Tebliğ.

205 R. G. Tarihi: 31/5/2007 Sayısı: 26538 (Tebliğ No: Trkgm-2007/1)

206 R.G. Tarihi: 19.01.1996, Sayısı: 22528 (Tebliğ No: TRKGM-96/8-9)

- Ticari Reklam Ve İlanlarda Altyazı Ve Dipnotların Kullanılmasına İlişkin Usul Ve Esaslara Dair Tebliğ²⁰⁷

- Radyo Ve Televizyon Kuruluşlarında Tüketicileri Eğitici, Aydınlatıcı Ve Bilgilendirici Programların Yayımlanmasına İlişkin Tebliğ²⁰⁸

- Medya Ölçümü Araştırma Sonuçlarının Ticari Reklam ve İlanlarda Kullanılmasına Dair Tebliğ²⁰⁹

- Tüketici Ürünlerinin Güvenlik Risklerinin Belirlenmesine İlişkin Tebliğ

- Bazı Tüketici Ürünlerinin Tehlikeli Kimyasal Madde İçeriğine Yönelik Piyasa Gözetimi Ve Denetimine İlişkin Tebliğ²¹⁰

- Ağız Temizliğinde Elle Kullanılan Diş fırçaları, Elektrikle/Pille Çalışan Diş fırçalarının Fırça Başlıkları ve Arayüz Fırçalarının Üretimi, ithalatı, Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile Bildirim Esaslarına Dair Tebliğ,

- Deterjanlar Ve Deterjanlarda Kullanılan Yüzey Aktif Maddeler Hakkında Tebliğ,

- Elastomer Ve Kauçuktan Yapılmış olan Biberon Başlığı Ve Emziklerde N-Nitrosamin Ve N-Nitrosamine Dönüştürülen Maddelerin Miktarı Ve Bu Maddelerin Belirlenmesi Hakkında Tebliğ,

207 R.G. Tarihi: 13.03.2011, Sayısı: 27873.

208 R.G. Tarihi: 31 Ocak 2001, Sayısı: 24304 . (Tebliğ No: Trkgm: 2001/02)

209 R.G. Tarihi: 2.10.1998 Sayısı: 23481. (Tebliğ No: Trkgm/98/94-95)

210 R.G. Tarihi: 02.04.2011, Sayısı: 27893.

-Emzik, Biberon, Biberon Başlığı, Alıştırma Bardağı, Alıştırma Bardağı Kapağı Ve Benzeri ürünlerin üretimi, ithalatı, Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile Bildirim Esaslarına Dair Tebliğ,

-Hava Aromatize Edici Ürünlerin Üretimi, İthalatı, Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile Bildirim Esaslarına Dair Tebliğ,

-Havuz Suyunda Kullanılan Yardımcı Kimyasal Maddelerin Üretimi, İthalatı, Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile Bildirim Esaslarına Dair Tebliğ

-Kuvvetli Asit veya Baz İçeren Temizlik Ürünlerinin Üretimi, İthalatı, Piyasa Gözetimi ile Denetimi ile Bildirim Esaslarına Dair Tebliğ

-Tampon, Hijyenik Ped, Göğüs Padi, Çocuk Bezi ve Benzeri Ürünlerin Üretimi, İthalatı, Piyasa Gözetimi ve Denetimi ile Bildirim Esaslarına Dair Tebliğ.

5.4. Diğer Düzenlemeler

Tüketicinin korunmasına yönelik yukarıda ana başlıklarına değindiğimiz yönetmelik hükümleri dışında ülkemizin jeopolitik konumu gereği önemine değinmek istediğim ve yeni gelişmekte olan bir diğer husus tüketici olarak sayılan turistlerin haklarıdır.

Bilindiği üzere, ticari amaç haricinde bulunduğu yerden en az 24 saatten fazla ayrılarak bu süre içerisinde ise konaklama ve tüketim yapan kişiye turist denilmektedir. Bu nedenle konaklama ve tüketim sırasında yaptıkları harcamalar nedeniyle turistler de tüketici olarak tanımlanmaktadır²¹¹. Ülkemizde turist haklarına ilişkin çeşitli düzenlemeler mevcuttur.

211 BOZ, Necip ; Turizm Hukuku, Seçkin Yayınları, Ankara 2008, s.317.

5.4.1. Turizm Alanında

5.4.1.1. Türkiye’deki Turistlerin Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler

Turizm kapsamında turistlerin tüketici haklarının korunması, yine muhtemel karşılaşılabilecek zararları önleyici korumalar ve bu zararların yarattığı güçlükler ve sahasının belirlenmesinin zor olması nedeniyle oldukça karmaşıktır²¹².

5.4.1.1.1. Turist Haklarının Korunmasına İlişkin Mevzuat

Turizmi Teşvik Kanunu, Seyahat Acentalar ve Seyahat Acentalar Birlik Kanunu turist haklarına ilişkin temel kanunlardır. Seyahat acentalarının tüketici sayılan turistlere sundukları hizmetlere ilişkin tüketicilerin, acenta tarafından sunulan hizmetin ayıplı olmasına ilişkin maddi talepleri yukarıda bahsettiğimiz seyahat acentalarına ilişkin Kanun'un 16. maddesinde düzenlenmiştir. Tüketici olarak sayılan turistlerin seyahat acentalarıyla ilgili yaşadığı sorunlar genel olarak acentaların sözleşmeye uygun hizmeti verememeleri ve belirlenen tatilin sözleşmedeki özelliklerde olmamasından kaynaklanmıştır. Önceleri kaza nedeniyle ölüm, sakatlık ve bagajların kaybolması hallerinde acentalar sorumlu değil iken günümüzde acentalar tüketiciye bu hizmette belli garantiler vererek sunmaktadır. Bu nedenle acentalar kapsamlı tatil sigortalarını tüketiciye ya da tur operatörüne sunmaktadır²¹³.

Turist haklarına ilişkin detaylı düzenlemeleri içeren Seyahat Acentaları Birliği Yönetmeliği’nde ise tüketicinin talebi, tur teminatı ve teminattan ödeme gibi hükümler bulunmaktadır. Bu hükümler ile turistlerin hakları korunmaktadır. Seyahat Acentaları Yönetmeliği’ne²¹⁴ tüketici hakları kapsamında turist hakları düzenlenmiş

212 ALİFENDİOĞLU, A.Nilgün “Turizmde Tüketici Korunması AT’de ve Türkiye’de Durum”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul Teknik Üniversitesi), (Temmuz 1991).

213 ÇİÇEK, Olgun; ÖZGEN Işıl, “Avrupa Birliği’nde Turist Hakları ve Adaylık Süreci’nde Türkiye’deki Uygulamalar”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 3, Sayı 3, 2001, s. 149.

214 Seyahat Acentaları Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 4.9.1996.

olup verilmiş ve sözleşme tarafları tanımlanmıştır. Anılan Yönetmeliğin 33. maddesinde acentaların sorumluluk hükümleri, 42. maddesinde ise tüketicinin teminat hükümleri düzenlenmektedir.

Seyahat acentelerince düzenlenen paket turlar kapsamında, acentanın iflası halinde de sigorta ettirmelerine yönelik zorunluluk 5571 sayılı Kanun ile Seyahat Acentaları Kanunu'na getirilmiştir. Yine bu düzenleme kapsamında acenta tarafından turiste taahhüt edilen şekilde hizmetin sunulmamasından kaynaklanabilecek sorumluluklarını da sigorta ettirme zorunluluğu getirilmiştir. Sigorta şirketinin bu kapsamda sorumluluğu paket tur bedeli kadar olup, müşteri muhtemel oluşabilecek zararları doğrudan sigorta şirketinden talep edebilmektedir. Hazırlanan bu sigorta sözleşmelerinin de düzenlenmesinden beş iş günü içerisinde sorumlu Bakanlık olan Kültür ve Turizm Bakanlığı'na teslimi zorunludur. Sigorta poliçesinde bulunan hususlar; tıbbi yardım ve turistin ülkesine geri dönüşü, sağlık kuruluşunda yatarak tedavi imkanı, ölüm veya kalıcı sakatlık hallerinde gerekli tedavi, tüketicinin bagajının kaybı, gecikmesi ya da hasara uğraması halinde, pasaport ve ehliyet gibi belgelerin kaybı halinde kayıt yenileme masrafları, rezervasyonda belirtilen tarifeli güzergahın hareketinin gecikmesi hususlarında turistin zararlarının sigorta şirketi tarafından giderilmesi için turistin yükümlülükleri ise, paket tur programındaki memnuniyetsizliğine neden olan sorunların acentaya bildirilmesi sorunların tespit edilmesi ve bu tespit edilen eksikliğin giderilmesi ve yine seyahat acentasıyla görüşmeden turistin tesisi terk etmemesi ve ve mümkünse belgeleyebilmesi halinde zararın giderilebilmesi mümkün olmaktadır.

Avrupa Birliği'nde yukarıda değinmiş olduğumuz paket tur programların özel olarak düzenleyen 90/314/EEC sayılı direktifin yanı sıra ülkemizde "Paket Tur Uygulama Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik" ile "1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu"nda paket turlarda tüketici olarak sayılan turistlerin haklarının korunmasına yönelik hükümler mevcuttur²¹⁵. Yine

215 SÖZER, Afife; Tüketicinin Korunması Politikası: Avrupa Birliği'nde ve Türkiye'de Paket Tur Sözleşmelerinin İncelenmesi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma Ve Eğitim Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi, Mart 2008, s.2.

Bakanlık tarafından turist haklarını korumaya yönelik 1993 tarihinde yayımlanan Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği²¹⁶ de mevcuttur.

5.4.1.1.2. Türkiye’de Turist Haklarının Korunması ile Sorumlu Kuruluşlar

Ülkemizde turist haklarını koruyan kurumlar Kültür Turizm Bakanlığı ve TÜRSAB’dır. TÜRSAB gerek yasak seyahat acentalığı faaliyetinde bulunan tüzel kişiler hakkında gerekli işlemlerin yapılması amacıyla Cumhuriyet Savcılığına bildirimde bulunmak, aynı zamanda davalara müdahil olmak, belgesiz seyahat acentalığı faaliyetinde bulunanların getirdikleri grupların organizasyonunu yürütmek, turizm müesseselerindeki rezervasyonların Kanun ve Yönetmelik hükümlerine uygun yapıp yapılmadığını tetkik etmek, mevcut konaklama tesislerini, eğlence ve spor tesisleri hakkında gerekli incelemelerde bulunmak, bu tesislerin standartları ve ülkemizde bu tesislere yönelik ihtiyaçlar hakkında ilgili Kültür ve Turizm Bakanlığı’na görüş bildirmek, yine bahse konu tesisler hakkında iletilen şikayetleri görevli mercilere bildirmekle yükümlüdür. TÜRSAB Bünyesindeki tüketici ilişkileri departmanına seyahat acentasından satın alınan hizmetin sözleşmede belirtilenden eksik ya da ayıplı olması durumunda şikayetler yapılabilmesi mümkündür.

5.4.2. Gıda Alanında Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler

Halk sağlığını korumak için gıda maddelerinin hijyeni ve üretiminde kullanılan maddelerin tespiti, ürünlerin depolanması ve pazarlanması aşamaları ile ilgili denetimlerin usul ve esasları “560 Sayılı Gıdaların Üretimi, Tüketimi ve Denetlenmesine Dair Kanun Hükmünde Kararname” ile belirlenmiş olup bu Kararname 5179 sayılı Kanunla Değiştirilerek kabul edilmiştir.

5.4.3. Piyasa Gözetimi ve Denetimi Hakkında Düzenlemeler

Ürünler piyasaya arz edilirken üretici ve dağıtıcının sorumluluğu, ürünlerin arzının yasaklı olduğu durumlar ve bunların bertarafını sağlayarak bildirimleri

²¹⁶ Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği, Resmi Gazete Tarihi: 14/10/1993.

düzenleyen “4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanmasına Dair Kanun” 11.07.2001 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

5.4.4. Bankacılık Alanında Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler

Tüketiciler tarafından kullanılan bankalarca üretilen kartların çıkartılması, kullanılması ve diğer usul ve esasları düzenleyerek tüketicinin kartlı ödeme sistemini belirleyen “5464 sayılı Banka Kartlar ve Kredi Kartlar Kanunu” 01/03/2006 tarihinde yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

5.4.5. Sağlık Alanında Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler

5324 sayılı Kozmetik Kanunu tüketici tarafından kullanılan *“kozmetik ürünlerin topluma güvenli, etkili ve kaliteli şekilde ulaşmasını temin etmek üzere ürünlerin piyasaya arz edilmesinden önce bildirimde bulunulması, piyasa gözetim ve denetiminin yapılması ile bu ürünlerin üretim yerlerinin denetimi”* konularındaki esasları belirlemektedir. Yine benzer şekilde İspençiyari ve Tıbbi Müstahzarlar Kanunu, 1219 sayılı Tababet ve Şuabatı Sanatlarının Tarzı İcrasına Dair Kanun ile 1593 sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu sağlık alanında tüketici haklarına ilişkin başlıca kanuni düzenlemeler arasında sayılabilir.

5.4.6. Tütün ve Alkol Alanında Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler

“4733 Sayılı Tütün ve Alkol Piyasası Düzenleme Kurumu Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun” da belirtildiği üzere: *“Kurumun görev ve yetkilerinin düzenlenmesine ve tütün ve tütün mamullerinin Türkiye’de üretimine, iç ve dış alım ve satımına ilişkin usul ve esasları”* düzenlemektedir. Başlıca “4207 sayılı Tütün Ürünlerinin Zararlarının Önlenmesi ve Kontrolü Hakkında Kanun” ile de *“her türlü ispiro ve ispirotolu içkilerin üretimi, iç ve dış alım ve satımı, dağıtımı ve fiyatlandırılmasına ilişkin usul ve esasları”* düzenlenmekte, “4250 sayılı İspiro Ve İspirtolu İçkiler İnhisarı Kanunu” ve “5261 sayılı Dünya Sağlık örgütü Tütün Kontrolü Çerçeve Sözleşmesinin Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun” kabul edilmiştir. Özel olarak da belirtmeliyiz ki 5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele

Kanunu da, tütün ve alkol piyasasında tüketicinin sağlığını bozan kaçak ürünlere yönelik yaptırımları düzenlemektedir.

5.4.7. Radyo ve Televizyon Alanında Tüketici Haklarına İlişkin Düzenlemeler

İlan ve Reklamların yayınlanmasına ilişkin yetkili kurum olan “195 sayılı Basın İlan Kurumu Teşkiline Dair Kanun” ile “yine bireyin ve toplumun sinema sanatı ürünlerinden verimli bir biçimde yararlanabilmesi ve sinema sanatının sunduğu olanaklardan yararlanarak çağdaş ve etkin bir kültürel iletişim ortamının yaratılması için sinema sektörünün eğitim, yatırım, girişim, yapım, dağıtım ve gösterim alanlarında geliştirilmesi ve güçlendirilmesi ile kayıt ve tescile de esas olacak şekilde sinema filmlerinin değerlendirilmesi ve sınıflandırılmasını ve bu alanda yerli ve yabancı yatırım ve girişimlerin desteklenmesini sağlamak” amaçlanmış; “5224 sayılı Sinema Filmlerinin Değerlendirilmesi ve Sınıflandırılması ile Desteklenmesi Hakkında Kanun” ile “radyo, televizyon ve isteğe bağlı yayın hizmetlerinin düzenlenmesi ve denetlenmesi, ifade ve haber alma özgürlüğünün sağlanması, medya hizmet sağlayıcılarının idarî, malî ve teknik yapıları ve yükümlülükleri” ve “Radyo ve Televizyon Üst Kurulunun kuruluşu, teşkilâtı, görev, yetki ve sorumluluklarına ilişkin usul ve esasları belirleyen 6112 sayılı Radyo ve Televizyonların Kuruluş ve Yayın Hizmetleri Kanunu” radyo ve televizyon alanında tüketiciyi ilgilendiren başlıca kanunlar olarak sayılabilir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

TÜKETİCİ HAKLARININ İHLALİ HALİNDE BAŞVURU

MEKANİZMALARI

Avrupa Birliği ve Türk Hukukunda tüketici hukukunun tarihi gelişimi, tüketici mevzuatının kapsamı ve gelişimi inceledikten sonra son olarak bu bölümde tüketici haklarının ihlali halinde çeşitli başvuru mekanizmaları, Türk Mahkemelerinin Avrupa Birliği hukukuna karşı tutumu ele alınacaktır.

1. Türk Hukukunda Tüketici Hakları İhlali Halinde Başvuru

Mekanizmaları

TKHK’ında dava aşamasına gelmeden önce tüketiciler ile ilgili önlem alan ve bilgilendirme yapan tüketici kuruluşları “Tüketici Konseyi, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti, Reklam Kurulu ile sağlamaya çalışılmıştır. Tüketici Konseyi” olarak düzenlenmiştir. Bu kuruluşlar Kanun’a göre “ayrı bir tüzel kişiliği olmayan ve kural olarak yılda bir kez toplanan danışma kurulu” niteliğindedir. Yine Kanuna göre “Sanayi ve Ticaret Bakanlığı ile diğer bakanlıklar arasında koordinasyonu sağlamakla yükümlüdür.” Reklam Kurulu, “Ticari Reklam ve İlanların Kanunu’nun” 16. maddesi doğrultusundaki ilkeleri belirlemektedir. Tüketici Sorunları Hakem Heyeti ise, her sene Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından belirlenecek belli mal ve hizmet bedeli tutarındaki uyuşmazlıklarda Mahkeme öncesi başvurulması gereken kurum olarak çalışmaktadır.

1.1. Yetkili ve Görevli Mahkeme

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun 73. maddesi gereğince “bu kanun uygulaması ile ilgili çıkacak her türlü ihtilaflara tüketici mahkemelerinde bakılması gerekmektedir. Tüketici davaları, tüketicinin yerleşim yerinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesinde de açılabilir.” Ayrıca Tüketici Mahkemesi’nin bulunmadığı yerlerde başvuru Kanun’a göre “Tüketici Mahkemesi sıfatı ile Asliye Hukuk Mahkemesi’ne yapılmalıdır ve bu mahkemelerde açılacak davalar ise her türlü resim ve harçtan muaf tutulmuştur.” Yargıtay’ın içtihatlarında belirttiği üzere²¹⁷ satıcıların tüketici aleyhine açacağı davalarda genel mahkemelerde görülecek alacak davaları olduğu olarak nitelendirildikleri için, bu gibi olaylara TKHK hükümleri uygulanmayacaktır.

Tüketicilerin, Bankacılık Hizmetleri Sözleşmesinden kaynaklanan davalara ilişkin yerel Mahkemelerin bu hususun bankalara ilişkin düzenlemeler uyarınca çözümü gerektiğinden TTK’nın 4/f maddesi uyarınca bu davaya bakma görevli

217 Bkz. Yarg. 4. Hukuk Dairesi’nin 14.09.2015 tarih 2015/10865 E., 2015/9773 K. sayılı kararı.

Asliye Ticaret Mahkemelerine ait olduğu gerekçesiyle görevsizlik yönünde kurduklara hükümlere ilişkin görev hususundaki ihtilafın çözümü adına, mülga 4077 sayılı Kanunla 5464, 6102 ve 6502 sayılı kanun hükümlerinin birlikte değerlendirilerek verilen Yargıtay Kararlarında²¹⁸ da belirtildiğı üzere banka kredi kartları, 4077 sayılı mülga Tüketicinin Korunması Hakkında Kanuna 14.03.2003 tarihinde 4822 sayılı Kanunla eklenen 10/A maddesi ile tüketici ilişkisi kapsamına alınmıştır. Kanunda, kart hamili ve kartı veren kurum ayrımı yapılmadığından, bu tarihten sonra kredi kartlarından kaynaklanan davalarda, 4077 sayılı Kanunun 23. maddesi uyarınca tüketici mahkemeleri görevli hale gelmiştir.

01.03.2006 tarihinde yürürlüğe giren 5464 sayılı Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanununun 44. maddesinde konu yeniden düzenlenmiş ve "Kart hamili/kart çıkaran kuruluş" ayrımına gidilmiştir. Maddenin birinci fıkrası, "Tüketici olan kart hamili" tarafından açılacak davalarda 4077 sayılı Kanunun 22 ve 23. maddelerinin uygulanacağı ve dolayısı ile tüketici mahkemelerinin görevli olacağı açıklanmışken; ikinci fıkrada, "Kart çıkaran kuruluşlar" tarafından kart hamili aleyhine açılacak davalar yönünden 1086 sayılı HUMK'nın (6100 sayılı HMK'nın 447/2. maddesinde, başka kanunların HUMK'ya yaptığı atıfların HMK'ya yapılmış sayılacağı belirtildiğinden 01.10.2011 tarihinden itibaren bu atıf HMK olarak anlaşılmalıdır) görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanacağı belirtilmiştir. Diğer taraftan, gerek 44/1. maddenin metninden ve gerekse de aynı Kanunun 43. maddesinden, "Tacir" olan kart hamilleri ile kart çıkaran kuruluşlar arasındaki ihtilafların Türk Ticaret Kanunu hükümlerine tabi olduğu ve Asliye Ticaret mahkemelerinin görevli bulunduğu anlaşılmaktadır.

01.10.2011 tarihinde yürürlüğe giren 6100 sayılı HMK'nın 2. maddesi, malvarlığı haklarından kaynaklanan davalar yönünden, sulh ve asliye hukuk mahkemeleri arasında dava konusunun değerine bağlı görev ayrımı kaldırarak, bu tür davalarda, dava konusunun değer ve miktarına bakılmaksızın asliye hukuk

218 Bkz. Yargıtay 20. Hukuk Dairesi'nin 19.06.2017 tarih 2017/7235 E. 2017/5611 K. sayılı kararı ile Yargıtay 19. Hukuk Dairesi'nin 2014/12369 E. 16332 K. sayılı kararı.

mahkemelerinin görevli olduğu belirtilmiştir.

13.01.2011 tarihinde kabul edilen ancak 01.07.2012 tarihinde yürürlüğe giren 6102 sayılı Türk Ticaret Kanununun 4/1. maddesinde ticari davaların genel tanımı yapılarak "Her iki tarafın da ticari işletmesiyle ilgili hususlardan kaynaklanan" davaların ticari dava olduğu belirtilirken, devam eden fıkrasında, tarafların tacir olup olmadığına bakılmaksızın ticari dava sayılacak işler arasında "Bankalara, diğer kredi kuruluşlarına, finansal kurumlara ve diğer ödünç para verme işlerine ilişkin düzenlemelerde" öngörülen hususlardan kaynaklanan davalar da sayılmıştır. Kanunun 5. maddesi ise ticari davalarda görevli mahkemenin Asliye Ticaret Mahkemeleri olduğu hükmünü amirdir. Kanun yürürlüğe girmeden, 6335 sayılı Kanun ile 5. maddede değişiklik yapılmış ve Asliye Ticaret Mahkemesi ile Asliye Hukuk (ve diğer hukuk mahkemeleri) arasındaki ilişki, "İşbölümü" ilişkisi olmaktan çıkarılıp, "Görev" ilişkisine dönüştürülmüştür. Bilindiği üzere görev konusu kamu düzenine ilişkin olduğundan yargılamanın her safhasında re'sen gözetilmesi gerekir. Ancak, 6335 sayılı Kanunla 6102 sayılı TTK'ya eklenen Geçici-10. madde, görev düzenlemesinin derdest davaları etkilemeyeceğini hükme bağlamıştır.

07.11.2013 tarihinde kabul edilip, 28.05.2014 tarihinde yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 3/1-(k) maddesinde tüketici, *"Ticari veya mesleki olmayan amaçlarla hareket eden gerçek veya tüzel kişiler"* olarak tarif edilmiş, 3/1-(l) maddesinde ise "Bankacılık" sözleşmeleri de "Tüketici işlemleri" arasında sayılmıştır. Kanunun 73/1. maddesinde "Tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri"nin görevli olduğu belirtilmiş; 83/2. maddesinde ise "Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu işlemler ile ilgili diğer kanunlarda düzenleme olması, bu işlemin tüketici işlemi sayılmasını ve bu Kanunun görev ve yetkiye ilişkin hükümlerinin uygulanmasını engellemez" hükmüne yer verilmiştir. Görüldüğü gibi 6502 sayılı Kanunda, "Kart hamili/kartı veren kuruluş" ayrımı yeniden ortadan kaldırılarak, kredi kartından kaynaklanan uyuşmazlıklarda (Kart hamilinin tacir olması hali hariç) görevli mahkemenin, dava açanın sıfatına bakılmaksızın Tüketici Mahkemeleri olacağı benimsenmiştir.

Bu yasal düzenlemeler karşısında, yasaların yürürlük tarihiyle bağımlı olmaksızın, kart hamilinin de tacir olduğu durumlarda, kart veren kuruluş ile tacir olan kart hamili arasındaki davalarda görevli mahkemenin asliye ticaret mahkemesi olacağı tartışmasızdır.

Kart hamilinin "Tüketici" sayıldığı durumlara gelince;

1. 6502 sayılı Kanunun yürürlüğe girdiği 28.05.2014 tarihinden sonra açılan davalarda görevli mahkeme, dava açanın sıfatına (Kart hamili ya da kartı veren kuruluş olup olmamasına) bakılmaksızın tüketici mahkemeleridir.

2. 6502 sayılı Kanunun yürürlüğünden (28.05.2014) önce açılan davalarda ise;

(a) 5464 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesinden (01.03.2006) önce açılan davalarda görevli mahkeme, dava açanın sıfatına bakılmaksızın tüketici mahkemesidir.

(b) 5464 sayılı Kanunun yürürlüğe girmesinden (01.03.2006) sonra açılan davalarda;

i. Tüketici olan kart hamilinin, kart veren kuruluşa karşı açtığı davalarda görevli mahkeme, 5464 sayılı Kanunun 44/1. maddesi uyarınca tüketici mahkemesidir.

ii. Kartı veren kuruluş tarafından, tüketici sıfatını haiz kart hamiline karşı açılan davalarda, 5464 sayılı Kanunun 44/2. maddesi uyarınca, dava değerine göre sulh hukuk ya da asliye hukuk mahkemesi görevlidir. Ancak dava, 6100 sayılı HMK'nın yürürlüğe girmesinden sonra açılmışsa, Kanunun 2. maddesi uyarınca görevli mahkeme, dava değerine bakılmaksızın asliye hukuk mahkemesidir. Diğer taraftan dava, 01.07.2012 tarihinde yürürlüğe giren 6102 sayılı TTK'nın 6335 sayılı Kanun ile değişik 5. maddesi uyarınca asliye hukuk ve asliye ticaret mahkemeleri arasındaki ilişki görev ilişkisine dönüştürülmeden önce, Asliye Ticaret Mahkemesine açılmış ve taraflarca iş bölümü itirazında bulunulmamışsa, ortada "Görev

uyuşmazlığı" bulunmadığından bu davaya Asliye Ticaret Mahkemesince devam edilmesi gerekecektir.

Tüketici Mahkemelerinin miktar bakımından görevi ise, 6502 sayılı Kanun'un 68. maddesinde açıklanmıştır. Buna göre :*"Değeri iki bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetlerine, üç bin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise iki bin Türk Lirası ile üç bin Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için tüketici hakem heyetlerine başvuru yapılamaz."* Ancak bu maddede belirtilen miktarlar en son 3/12/2016 tarihli ve 29907 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı'nın 01/01/2017 tarihinde Yürürlüğe Giren 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun 68 İnci Ve Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinin 6. maddelerinde Yer Alan Parasal Sınırların Artırılmasına İlişkin Tebliğ'in 3. Maddesi ile değiştirilmiştir. Buna göre:

"(1) 2017 yılı için tüketici hakem heyetlerine yapılacak başvurularda değeri:

a) 2.400 (iki bin dört yüz) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe tüketici hakem heyetleri,

b) Büyükşehir statüsünde olan illerde 2.400 (iki bin dört yüz) Türk Lirası ile 3.610 (üç bin altı yüz on) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,

c) Büyükşehir statüsünde olmayan illerin merkezlerinde 3.610 (üç bin altı yüz on) Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri,

ç) Büyükşehir statüsünde olmayan illere bağlı ilçelerde 2.400 (iki bin dört yüz) Türk Lirası ile 3.610 (üç bin altı yüz on) Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il tüketici hakem heyetleri görevlidir."

1.2. Zamanaşımı

6502 sayılı Kanun'un 70. maddesine göre tüketici hakem heyetinin kararlarına karşı tebliğ tarihinden itibaren on beş gün içinde tüketici hakem heyetinin bulunduğu yerdeki tüketici mahkemesine itiraz edebilir. Aynı maddenin 5. fıkrasında

ise :”Tüketici hakem heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.” denilmiştir. Tüketici Hakem Heyeti Kararlarına karşı Tüketici Mahkemelerince verilen kesin kararların Yargıtay incelemesinde yerleşik içtihatlarla göre kesin olan kararların temyiz istemleri hakkında mahkemece bir karar verilebileceği gibi, 01.06.1990 gün ve 1989/3 Esas 1990/4 Karar sayılı İçtihadı Birleştirme Kurulu Kararı uyarınca Yargıtay’ca da temyiz isteminin reddine karar verilebilmektedir²¹⁹.

Ayıplı mal halinde ise tüketicinin başvuru koşulları ve zamanaşımı konusu yukarıda işlenildiği için tekrardan kaçınılmıştır.

219 Yargıtay 3. Hukuk Dairesi Başkanlığı’nın 2017/16442 E., 2017/16239 K. sayılı benzer kararında da belirtildiği üzere:” Dava, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 70. maddesi gereğince, Tüketici Sorunları Hakem Heyeti tarafından verilen kararın itirazın iptali isteğine ilişkindir. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun, 28.11.2013 tarih ve 28835 sayılı Resmi Gazetede yayınlanmış ve aynı kanunun 87. maddesi uyarınca yayımından itibaren 6 ay sonra yürürlüğe girmiştir. Anılan kanunun 68/1. maddesine göre; "Değeri ikibin Türk Lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda ilçe Tüketici Hakem Heyetlerine, üçbin Türk lirasının altında bulunan uyuşmazlıklarda il Tüketici Hakem Heyetlerine, büyükşehir statüsünde bulunan illerde ise ikibin ikiyüz Türk Lirası ile üçbin üçyüz Türk Lirası arasındaki uyuşmazlıklarda il Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru zorunludur. Bu değerlerin üzerindeki uyuşmazlıklar için Tüketici Hakem Heyetlerine başvuru yapılamaz." hükmüne yer verilmiş olup, müteakip 4. bendinde ise "Bu maddede belirtilen parasal sınırlar her takvim yılı başından itibaren geçerli olmak üzere, o yıl için 4/1/1961 tarihli ve 213 sayılı Vergi Usul Kanununun mükerrer 298 inci maddesi hükümleri uyarınca tespit ve ilan edilen yeniden değerlendirme oranında artırılarak uygulanır." hükmü ile belirlenen bu miktarların yıllar itibariyle artırılması düzenlenmiştir. Aynı kanunun 70/5 maddesine göre; "Tüketici Hakem Heyeti kararlarına karşı yapılan itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir." 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’un 72. ve 84. maddeleri uyarınca hazırlanan Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliği, 27.11.2014 tarih ve 29188 sayılı Resmi Gazetede yayımlanmış olup, bu yönetmeliğin 22/6. maddesine göre; "Tüketici Hakem Heyeti kararı, yalnızca verildiği uyuşmazlık için hüküm ifade eder." Mahkemece, yukarıda belirtilen parasal değer altındaki uyuşmazlıkla ilgili, kanunun 70. maddesi gereğince yapılan inceleme sonucu verilen karar kesindir. Kesin olan kararların temyiz istemleri hakkında mahkemece bir karar verilebileceği gibi, 01.06.1990 gün ve 1989/3 Esas 1990/4 Karar sayılı İçtihadı Birleştirme Kurulu Kararı uyarınca Yargıtay’ca da temyiz isteminin reddine karar verilebilir. “ denilmek suretiyle temyiz istemini reddetmiştir.

2. Avrupa Birliği Hukukunda Tüketici Hakları İhlali Halinde Başvuru Mekanizmaları

2.1. Genel Olarak

Avrupa Birliği kapsamında hukuki bir işlem kabul edildikten sonra ülkelerin hukuk sistemine aktarılarak yorumlanmakta ve uygulanmaktadır. Bu noktadan sonra bütün konular, eski adıyla Avrupa Toplulukları Mahkemesi'nin(ATM) yeni adıyla Avrupa Birliği Adalet Divanı'nın²²⁰ (ABAD) yargı yetkisindedir. ATM kararları, yüksek mahkeme kararı gibi tüm Avrupa Birliği üyelerini doğrudan etkiler ve üye devletlerin hiçbir mahkemesi tarafından ki bunu Anayasa Mahkemeleri de dahildir sorgulanamaz. Bu durum suprasyonel (uluslarüstü) hukuk olarak nitelendirilmektedir.

Topluluk tarafından en başta tüketici ile ilgili alınan kararlarla ticaretin sınırlandırılmamasına önem verilmiştir. ATM'nin aldığı bazı kararlar tüketici politikasının gelişmesinde büyük rol oynamıştır. Özellikle 20.02.1979 Cassis de Dijon davası ile alınan kararın bu bağlamda önemi büyüktür. Bu davada bir Fransız konyacı olan Cassis de Dijon'un Alman piyasalarında pazarlanmasına, iç hukuktaki alkol oranı kuralına uymadığı için izin verilmemiştir.

220 Avrupa Toplulukları Mahkemesi (Avrupa Birliği Adalet Divanı), Avrupa Birliği İlk Derece Mahkemesi ve Avrupa Birliği Kamu Hizmetleri Mahkemesini kapsamaktadır. Bu mahkemelerin başlıca görevi Topluluk kurallarının hukukiliğini incelemek ve AB hukukunun tek bir şekilde yorumlanmasını sağlamaktır. ABAD'nın kurumsal yapısı hakkında gerek Kurucu Antlaşmalarda gerek ABAD Statüsü Hakkında Protokol'de düzenlemeler mevcuttur. Bu konuda ABAD Yargılama Usul Tüzüğü'nde(YUT) detaylı düzenlemelerin olduğunu belirtmek gerekir. ABAD, Avrupa Birliği Adalet Divanı AB hukukundan kaynaklanan bazı davalara bakmaya yetkilidir. Bu davalar üye devletlerin ve AB kurumlarının AB hukukuna uyup uymadığının denetlenmesine yönelik olabildiği gibi yine ulusal mahkemelerde görülen davaların çözümü için gerekli olduğunda AB hukukunun yorumlanmasına ilişkin davalar da olabilmektedir. Avrupa Birliği Adalet Divanı Lüksemburg'da faaliyet göstermektedir. Yargıçlar, Raportör Yargıçlar, Başkan, Genel Kurul, Katipler, Hukuk Araştırma Görevlileri adı altında bir yapılanması mevcuttur.

Yukarıda özetlediğimiz bu karar²²¹, Almanya'nın Fransız konyağının serbest ticaretini sınırlatıcı ve ticari korumacı tedbirler almasıyla ilgilidir. Konyağı ithal eden Rewe Firması tarafından mahalli idare Mahkemesine açılan dava sonucunda Firma'nın lehine bir karar alınmış ve ithalat yapamamanın ATA M.28'e²²² aykırı olduğu savunması kabul edilmiştir. ATM, iç hukuktaki alkol oranına ilişkin hükmün tüketici sağlığının korunması ile ilgili olmadığı ve bu durum neden gösterilerek ithalatın engellenmesinin mümkün olamayacağına karar vermiştir²²³. Bu karar, Topluluğun tüketicinin korunması politikasına bakış açısının belirlenmesi açısından önemlidir. Üye devletler arasındaki serbest dolaşımı, Topluluk devletlerinin milli konularındaki farklı yaklaşımlar sonucu engellemesinin ancak bazı şartlarla mümkün olabileceği belirtilmiştir:

a- Halkın sağlığının korunması,

b-Ticari çalışmanın dürüst olması,

221 Almanya'da meyve likörünün % 25 alkol içerme zorunluluğu, Fransız meyve likörlerinin % 15-20 oranında alkol içerme zorunluluğu vardır. Fransa'dan Almanya'ya ithal edilen Cassis de Dijon markalı meyve likörünün Alman Kanunlarında belirtilen alkol oranına uygun olmaması nedeniyle satılması mümkün olmuyordu. ATAD'a konu intikal ettiğinde Almanya öncelikle düşük miktardaki alkol içeren ürünlerin tüketiciyi fazla alkol almasını sağladığını ve kamu sağlığının korunması gerektiğini, Alman ve Fransız kanunlarının bu hususta farklı düzenlemelere yer verdiğini iddia etmiştir. ATAD kararında Avrupa Topluluğu düzeyinde dava açılan konular hakkında düzenleme olmaması durumunda üye devletin istediği düzenlemeyi yapabileceğini buna karşın üye devletlerin mevzuatını, mali denetimini, kamu sağlığını, ticari konularda adaleti ve tüketicinin korunması hususları zorunlu kılmadıkça malların serbest dolaşımı ile ilgili yasaklayıcı düzenlemeler yapamayacağı, eğer kısıtlama yapılacaksa bunun haklı bir nedene dayanması gerektiği ancak Almanya'nın haklı bir nedeni bulunmadığını nitekim tüketiciye yönelik düşük oranda alkol ürünlerinin piyasaya girmesinin yüksek oranlı alkol ürünleriyle arasında tercih yapma şansına sahip olduğunu, Almanya'nın ürünlerin serbest dolaşımını engelleyen bbu uygulamasının bir yasal zorunluluğa dayanmadığı belirtilmiştir.

222 ATA m. 28-31 maddeleri AT'nin temellerinden biri olan malların serbest dolaşımını düzenlemektedir.

223 GÜLÖREN, Tekinalp, AB Hukuku,İstanbul: Beta Yayınevi, 2000, s.318.

c- Hazine ile alakalı gözetim etkisi,

d-Tüketicinin korunması²²⁴

Görüldüğü üzere mahkemenin bu kararı, Topluluk bazında tüketicinin korunmasına örnek teşkil etmektedir.

2.2. Başvuru Yolları ve Zamanaşımı

Avrupa Birliği yargılama sisteminde, tüketici uyuşmazlıklarında özellikle iç pazardaki mesafeli satışlarda ve internet aracılığıyla yapılan satışlarda başvuru süresinin uzun zaman alması ve başvuru ücretinin masraflı olmaması amacıyla Mahkeme dışı çözüm yolları geliştirilmiştir. Bu kapsamda 1991 tarihinde AB Komisyonu tüketicilere sınır ötesi uyuşmazlıklarda tüketicilere yardımcı olmak amacıyla Avrupa Bilgi Merkezleri kurmuştur. Tüketici öncelikle Avrupa Bilgi Merkezlerine başvurarak ihtilaf konusu hakkında çözüm tavsiyeleri almaktadır ve ilgili merciiye yönlendirilmektedir. Bu merkez tüketicileri bilgilendirmekte ve eğitmektedir.

1998 tarihinde Avrupa Birliği Komisyonunda bu hususta bir bildiri yayınlanmış ve bu bildiride Avrupa Mahkeme dışı ihtilaf çözüm ağı teşvik edilmiştir. “98/257/EC sayılı Tüketici İhtilaflarının Çözümlemesinden Sorumlu Mahkeme Dışı Organlara Uygulanabilir İlkeler Dair Tavsiye”de, ihtilafların Mahkeme dışı çözümü için yedi ilke belirtilmiştir. Bu ilkeler “bağımsızlık, şeffaflık, hasmına saygı, etkinlik, yasallık, özgürlük ve temsil” hususlarıdır. Özellikle farklı Üye Devletlerde çıkan uyuşmazlıklar için bu ilkelerin garanti edilmesi büyük önem taşımaktadır²²⁵.

05.05.2000 tarihinde Avrupa Mahkeme Dışı Ağı Lizbon’da başlatılmıştır.

224 ÇAĞLAR, Fatma:4077 Sayılı Kanun ile Ortaya Çıkan Tüketici Haklarını Arama Yolları, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Uzmanlık Tezi, Ankara 2002.

225 AYHAN Sinan, İMAMOĞLU Özge, BİLGEHAN Meltem; Tüketicinin Korunması ve Zararlarının Tazmin Edilmesi Hususunda Avrupa Birliği ve Üye Ülkelerdeki Sistem, Başbakanlık Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, Tek Pazar ve Rekabet Başkanlığı, 12 Ağustos 2010, ANKARA (Erişim Adresi: http://www.ab.gov.tr/files/tuketici__2_.pdf, Erişim Tarihi :24.09.2017).

Avrupa Mahkeme dışı ağı(EEJ-Net) üye devletler tarafından bildirilen organlardan ve ulusal yönlendirme bürolarından oluşmaktadır. Bu gayrı resmi bir organ olup başvurular ücretsiz ya da cüzi miktardadır. Mahkeme dışı diğer alternatif çözümler ise hakem, uzman görüşü, erken tarafsız değerlendirme, arabulucuk gibi usullerdir.

Avrupa Birliği üye ülkelerin parlamentolarındaki tüketici komiteleri başlıca, Almanya’da gıda, tarım ve tüketici konularında hazırlanan mevzuatı inceleyip görüş bildirmek üzere Committee on Food, Agriculture and Consumer Protection²²⁶; Fransa’da halk sağlığı alanında yapılacak düzenlemelerin sonuçları konusunda parlamentoyu bilgilendiren The parliamentary Office for the assessment of health policy adına ofis bulunmaktadır. İspanya’da Health, Social Policy and Consumption Committee- Legislative Permanent commission ;Finlandiya’da Commerce Committee ; Estonya’da Economic Affairs Committee; İngiltere’de EU Sub-Committee G - Social Policies and Consumer Protection ²²⁷ bulunmaktadır.

“26 Mayıs 1999 tarihli Tüketim Mallarının Satımında Ayıp ve Garanti Problemleri ile İlgili Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Yönergesi” ile tüketicinin haklarını 2 yıllık bir zamanaşımı süresi içinde kullanılacağını belirtmektedir.

AT Konsey Yönergesinin 10. maddesine göre “Üye devletler, bu Yönergeden doğan zararı giderim taleplerinin davacının zararı, ayıbı ve yapımcının kimliğini öğrendiği veya öğrenmesi gerektiği günden itibaren üç yıllık bir sürenin geçmesiyle zamanaşımına uğrayacağını mevzuatlarında düzenleyeceklerdir.” Süreler öğrenme tarihlerinden itibaren başlamakta olup Yönergenin 10/II. Maddesine göre zamanaşımının durması veya kesilmesi hususlarında üye devletlerin iç hukukları esas alınmıştır.

226 Erişim Adresi : <http://www.bundesrat.de/EN/organisation-en/ausschuesse-en/av-en/av-en-node.html> , Erişim Tarihi 26.09.2017.

227 Erişim Adresi: <http://www.parliament.uk/business/committees/committees-a-z/lords-select/eu-social-policy-and-consumer-affairs-sub-committee-g/> , Erişim Tarihi : 26.09.2017.

3. Türk Mahkemelerinin Avrupa Birliği Hukukuna Karşı Tutumu

Türk mahkemeleri, geleneksel yorum yöntemleri, yani sözel, sistematik, tarihsel ve teleolojik yorum arasından tarihsel ve teleolojik yorumu öne çıkararak, AB hukuku ile uyumlu yorum tercihinde bulunabilir. Zira tarihsel ve teleolojik yorum yöntemi birlikte ele alınırsa, normun oluşum öyküsüne ilişkin belgeler, normun genel anlamı ve amacını ortaya koymak ya da desteklemek üzere kullanılır. Dolayısıyla, AB'ye uyum, yani "uyumlaştırma" niyetinden hareketle, uygulanacak yöntem, uygun yorumlanacak ulusal hukuk, kendisine uygun yorum yapılacak AB hukuku, uygulanıma yönleriyle belirlenecektir. Uyumlaştırılmış ulusal hukuk (kural), yorum yoluyla birden çok anlam taşımakta ve bu anlamlardan bir tanesi kaynak AB hukuku ve ilgili ABAD içtihat hukuku ile uyumlu olabilmekteyse ve de Anayasa'ya (özellikle temel haklara) ve hukukun genel ilkelerine de aykırılık teşkil etmiyorsa; AB hukuku ile uyumlu yorumlanması gerekmektedir²²⁸.

5718 sayılı MÖHUK'ta ilk kez yabancı unsurlu tüketici sözleşmelerinden doğan uyuşmazlıklarda Türk mahkemelerinin milletlerarası yetkisine ilişkin hükme yer verilmiştir. "Tüketici Sözleşmesine İlişkin Davalar" başlığını taşıyan m. 45, söz konusu uyuşmazlıklarda Türk mahkemelerinin milletlerarası yetkisinin tesisine ilişkin özel nitelikte bir yetki kuralı olup, genel yetki kuralı olan MÖHUK m. 40'a göre öncelikle uygulanmaktadır. Karşı tarafa göre sosyal ve ekonomik yönden zayıf durumda olduğu kabul edilen tüketicinin korunması amacını taşımakta olan hükümde, milletlerarası yetkinin tüketicinin menfaatine en uygun şekilde tesis edilebilmesi için tüketicinin davacı ve davalı olma ihtimalleri dikkate alınarak bir ayırım yapılmış; hükmün ilk fıkrasında tüketicinin açacağı davalarda, tüketicinin seçimine göre tüketicinin yerleşim yeri, mutad meskeni, karşı tarafın işyeri, yerleşim

228 GÖÇMEN, İlke; Avrupa Birliği İle Türkiye İlişkileri Çerçevesinde Türk Mahkemelerinin Avrupa Birliği Hukuku Karşısındaki Tutumuna Yönelik Bir Öneri: Ab-Dostu Yorum Yöntemi, Aühfd, 63 (1) 2014, s.159.

yeri ve mutad meskeninin bulunduğu Türk mahkemeleri; ikinci fıkrada ise tüketiciye karşı açılacak davalarda sadece tüketicinin Türkiye'deki mutad meskeni mahkemesi koruyucu yetki kuralı niteliğinde yetkili kılınmıştır²²⁹.

229 ÖZÇELİK BAYRAKTAROĞLU Gülüm, Yabancı Unsurlu Tüketici Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıklarda Türk Mahkemelerinin Milletlerarası Yetkisinin Tayini, AÜHFD, 63(4) 2014, s. 839.

SONUÇ

Tüketici hareketleri, Amerika ve kuzey Avrupa ülkeleri başta olmak üzere çeşitli Avrupa ülkelerinde tüketici örgütlerinin kurulmasıyla gelişim gösterirken ülkemizde tüketici haklarına ilişkin ilk yasal düzenlemelerin, Cumhuriyet dönemi öncesinde İslam Hukuku örf ve adetlerine uygun olarak Mevlana Yaraluca Muhyiddin tarafından 1502 tarihinde Kanunname-i İhtisabı Bursa başta olmak üzere İstanbul ve Edirne Kanunnameleri adı altında hazırlandığını söylemek mümkündür. Modern anlamda ilk örgütlü tüketici hareketleri ise, Amerika Birleşik Devletleri'nde New York Tüketici Birliği'nin kurulmasından sonra gerçekleştirilmiştir. 1872 tarihinde Federal Hükümet tarafından çıkartılan Kanunlar ile tüketicilerin korunması konusunda ilk yasal adımlar atılmıştır. ABD Devlet Başkanı John F. Kenedy' nin 15 Mart 1962'de Temsilciler Meclisi'nde dört tüketici hakkını açıklaması ile her yıl 15 Mart dünyada Tüketici Hakları Günü olarak kutlanmaya başlanmıştır. Amerika'daki gelişmeler üzerine tüketici hareketleri önce Batı Avrupa ülkelerine hemen sonra Japonya, Avustralya ve Kanada gibi birçok ülkeye yayılmıştır.

Türkiye Cumhuriyeti'nin kurulması ile 29.04.1926 tarihinde yürürlüğe giren Türk Borçlar Kanunu açısından ekonomik açıdan zayıf olan tüketicinin korunması hedeflenmiştir. Borçlar Kanunu, kısmen de olsa Türk Ticaret Kanunu (TTK); özellikle haksız rekabet hükümleri, Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun'un yürürlüğe gitmesinden önce ve hatta yürürlüğe girdikten sonrasında bile tüketici haklarının korunması konusunda varlığını sürdürmüştür. Anayasal zeminde ise sosyal haklardan olan tüketicinin korunması hususu 1961 Anayasası'nda dar bir şekilde ele alınmışsa da, esaslı olarak 1982 Anayasası'nda ve sonrasında yürürlüğe giren Kanunlar ile düzenlendiğini söylemek mümkündür. Tüketicinin sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkı 1982 Anayasası'nın 56. maddesinde incelenmiştir. Yine Anayasa'nın 172. maddesinde ise; *"Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirler alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder."* şeklinde düzenleme mevcuttur. Tüketicinin korunması hususunda ilk resmi kurumsallaşmanın 1993 yılında 494 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Sanayi ve Ticaret Bakanlığı

bünyesinde Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü kurulması ile gerçekleştiğini söyleyebiliriz.

Avrupa Birliği'nin oluşum göstermesi ile, Avrupa Birliği hukukunda tüketici konusu ilk kez 1972 Paris Zirvesi'nde gündeme gelmiş ve tüketici haklarının 1957 tarihli Roma antlaşmasında öngörülen topluluk görevlerinin gerçekleştirilmesine katkı sağlayacak bir araç olduğu vurgulanmıştır. Yine Avrupa Birliği'nin kurucu Antlaşmalarından olan Avrupa Tek Senedi, Maastricht Antlaşması ve Amsterdam Antlaşmaları'nda da bu hususlara yer verilmiştir. Avrupa Birliği'nde tüketicinin korunması politikası oluşturulurken kurucu antlaşmalar esas alınarak uzun ve kısa dönemli eylem planları belirlenmiş ve tüketicinin sağlığının ve güvenliğinin korunması hususunda çeşitli direktif ve yönergeler çıkartılmıştır.

Türkiye'nin AB ile ilişkileri, Avrupa Ekonomik Topluluğu ile 12 Eylül 1963 tarihinde imzalanan ve 1 Aralık 1964 tarihinde yürürlüğe giren Ankara Anlaşması'nın temelini oluşturduğu ortaklık rejimi çerçevesinde başlamıştır. Ülkemizin Avrupa Birliği'ne üyelik sürecindeki tüketici politikası ve uluslararası katılımları, bu üyelik sürecinde Türkiye'de tüketicinin korunması konusunda özellikle gıda, bankacılık, sağlık, tütün ve alkol alanlarında ilgili Yönetmelikler, Tebliğler'de çeşitli değişikliklere gidilmiştir. 1983 sonrası serbest piyasa ekonomisine geçme süreci nedeniyle tüketiciler, çoğunlukla mağdur taraf olmuştur. Bu nedenlerle tüketicileri koruyan özel kanunlara ihtiyaç duyulmuştur. Yasal mevzuatın tüketiciyi koruma konusunda yetersiz kalması üzerine, 8 Eylül 1995 tarihinde çıkarılan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile tüketicinin korunması mevzuatı tek bir çatı altında toplanmıştır. Türk Hukukunda tüketicilerin korunmasına ilişkin özel yasal düzenlemelerin geçmişi 23.02.1995 tarihinde kabul edilen 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanundur. Bu kanunun gerekçesinde de belirtildiği üzere, Türkiye'nin, Avrupa Birliği ülkeleri ile Gümrük Birliği'ne girmiş olması sonucu çıkarılan uyum yasaları da dikkate alınarak özellikle 04.09.1985 tarihli Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda kabul edilen evrensel nitelikteki sekiz temel tüketici hakkı korunarak gerçekleştirilmiştir.

AB Komisyonu, ayrıca her yıl her bir aday ve potansiyel aday ülke için hazırladığı İlerleme Raporları ile birlikte, genişleme gündemine ilişkin değerlendirmelerini içeren “Genişleme Stratejisi Belgesi” yayımlamaktadır. Ülkemize dair son İlerleme Raporu ve Genişleme Stratejisi Belgesi 09.11.2016 tarihinde yayımlanmıştır. Müzakerelerin ilk aşamasını tarama toplantıları oluşturmaktadır. İlk tarama toplantısı 20 Ekim 2005’de "Bilim ve Araştırma" faslı için, son tarama toplantısı da 13 Ekim 2006’da "Yargı ve Temel Haklar" faslı için yapılmıştır. Türkiye’nin Avrupa Birliği’ne üyelik sürecinde hukuk alanında yapılan uyum yasaları doğrultusunda tüketici hukukunda yapılan son değişiklikler, Avrupa Birliği’nin oluşumu ile Avrupa Birliği’nde tüketicinin korunması politikası oluşturulurken tüketicinin sağlığının ve güvenliğinin korunması adına kurucu antlaşmalarda esas alınan ilkeler, Avrupa Birliği tarafından belirlenen uzun ve kısa dönemli eylem planları, Avrupa Birliği - Türkiye Katılım Müzakereleri kapsamında, müzakerelere açılan 28. faslı olan *‘Tüketicinin ve Sağlığın Korunması’* faslının kapanabilmesi için öngörülen kriterlerden biri olan mevzuat uyumunu tamamlamak amacıyla, önce Avrupa Birliği ile yapılan müzakerelerde “Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı” çerçevesinde gerçekleştirilen çalışmalar ile AB tüketicinin korunması mevzuatında yer alan 12 Yönerge ve 2 Tavsiye Kararının iç hukukumuza aktarılması amacıyla 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’da 4822 sayılı Kanun’la yapılan değişiklikler 14 Mart 2003 tarih ve 25048 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmıştır. Avrupa Birliği Bakanlığı tarafından yayımlanan Eylem Planının 28. Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı, 19 Aralık 2007 tarihinde Portekiz Dönem Başkanlığı’nda müzakerelere açılmıştır. Tüketicinin ve Sağlığın Korunması Faslı kapanışında belirlenen kriterlerde: AB’nin İşleyişine Dair Antlaşmanın (ABİDA) farklı hükümlerinde “tüketici” terimi kullanılmasına rağmen, Antlaşmada tüketicinin tanımı yapılmamıştır. Avrupa Birliği’nde tüketici tanımının çerçevesi, Adalet Divanının içtihatları ve ikincil mevzuat vasıtasıyla oluşturulmuştur.

Avrupa Birliği’nde ise tüketicinin korunması politikasının gelişim süreci ve eylem planları dahilinde Avrupa Birliği’ne üye ve aday ülkelerin yerine getirmeleri

gereken kriterler ve bu kapsamda Avrupa Birliği hukukunda tüketicî hukukunun yasal dayanaklarından olan kurucu antlaşmalar ve direktifler ile yine bu bağlamda Avrupa Birliği hukukunda yapılan son değişiklikler incelendiğinde, tüketicî politikasının ayrı bir başlık altında yer almadığı yani doğrudan tüketicilere atıfta bulunulmadığı görülmektedir. Bunun sebebi, kurucu Antlaşmaların hazırlandığı dönemde tüketicî politikasının yeni gelişim göstermeye başlamasıdır. Tüketicinin Korunması İle İlgili Birinci Program (1975-1980) kapsamında “Tüketicîyi Korumaya Yönelik 1. Eylem Programı”nı kabul etmiştir. 1980 yılında kabul edilen Roma Antlaşması’nda da tüketicîyi mesleki veya ticari nedenle olmayan akitleri yapan kişi olarak tanımlayarak rekabet ve tarım alanlarındaki düzenlemelerde tüketiciden bahsedilmiştir. Roma Antlaşması’nın 33. maddesinde tarım ürünlerinin tüketicilere uygun fiyatlardan ulaştırılması gerektiği belirtilmektedir. Roma Antlaşması’nın 81. maddesinde; “Tüketicilerin pazardaki rekabetten olumsuz yönde etkilenmemesi için üye devletler arasındaki ticareti etkileyebilecek ve Ortak Pazar içindeki rekabeti önleyecek, sınırlayacak ya da bozacak etkileri olan işletmeler arası tüm anlaşmaların, İşletmelerin ortaklık çıkarlarının ve çıkar yollu uygulamalarının Ortak Pazar ile bağdaşmadığı ve yasaklanması” şeklinde düzenlenmiştir. Böylelikle rekabeti sınırlayan anlaşma ekonomik yarar sağlıyorsa yasaktan kurtulmak mümkün olabilecektir. II. Tüketicîyi Koruma Programı 1975 yılındaki Birinci Tüketicî Programını takip eden dönemde Avrupa Birliği Konseyi’nce 19.05.1981 tarihinde kabul edilmiş ve 1986 yılına kadar hedefler belirlenmiştir. Bu programı 23.06.1986 tarihinde kabul edilerek 05.07.1986 tarihinde yürürlüğe giren “tüketicîyi koruma politikasına yeni hız kazandırma III. Programı” takip etmiştir. III. Tüketicîyi Koruma Programı ise 1987–1992 yılları arasında uygulanmıştır. 1990 ve 1993 yılları arasında yayımlanmış olan tüketicinin korunmasına ilişkin programlar tüketicî politikası hakkında üç yıllık topluluk eylem planları kapsamaktaydı.

Birlik içerisinde 1986 Avrupa Tek Senedini imzalanmasından sonra tüketicî politikası işlerlik kazanmıştır. Avrupa Tek Senedi yapılan revizyon konferansı sonucunda 28.02.1986 yılında imzalanarak, 01.07.1987 yılında yürürlüğe girmiştir. Avrupa Tek Senedini takip eden Maastricht Antlaşması, 1 Kasım 1993 tarihinde

yürürlüğe girmiştir. Antlaşma ile yapılan değişiklikler AB Antlaşmasına eklenmiştir. Tüketici haklarının yasal bir zeminde toplanması ise 1992 Maastricht Antlaşması'nın 129-a maddesiyle gerçekleştirilmiştir. 1997 Amsterdam Antlaşması ile bu konu yeniden değerlendirilmiştir. Maastricht Antlaşması (MA)'nın 49. maddesiyle de üyelik kriterleri ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Böylelikle üyelik sürecindeki ülkelerin mevzuatının ulusal mevzuata aktarılmasının öneminin yanında, aday ülke tarafından mevzuatın, uygun idari ve hukuki yapılar aracılığıyla efektif şekilde uygulamaya konması önem kazanmıştır. Üyelik sürecindeki ülkelerde aranan bu ön koşulun yanında aday ülkelerin tam üye olabilmek için ve halihazırda AB üyesi olan ülkelerin de yerine getirmeleri gereken diğer kriterlerin başında ekonomik kriterler yer almaktadır. 21-22 Haziran 1993 tarihinde yapılan Kopenhag Zirvesi'nde AB'ye tam üye olmak isteyen MDAÜ'nün AB'ye tam üyelik başvurusunda bulunabilecekleri belirtilirken, ayrıca bu ülkelerin uymaları gereken koşullar ve üyelik öncesinde adı geçen ülkelerde geçiş sürecinin değerlendirilmesine ilişkin kriterler saptanmıştır.

Avrupa Birliği'nde Ürün Sorumluluğu, 25 Temmuz 1985 tarih ve 85/374 sayılı Ayıplı Üründen Dolayı Sorumlulukla İlgili Olarak Üye Devletlerin Kanunlarının, Düzenleyici İşlemlerinin ve İdarî Düzenlemelerinin Yakınlaştırılması Hakkında Konsey Direktifi ile düzenlenmiştir. Direktif, “Ürün Sorumluluğu Direktifi” olarak adlandırılmaktadır. Ürün Sorumluluğu Direktifi, ortada bir satım sözleşmesinin varlığı aranmaksızın, üreticinin ayıplı bir mal üretmesi nedeniyle kişilerin uğradığı zararlardan dolayı sorumluluğu düzenlemektedir. 25.5.1999 tarih ve 99/44 sayılı Tüketici Mallarının Satımı ve Bağlı Garantiler Direktifinde ise “sözleşmeye uygun olmama” kavramı altında ayıp düzenlenmiştir. Kredi kurumlarına ilişkin ilk önemli düzenleme, “Kredi Kurumlarının Kurulmalarına ve Faaliyetlerine İlişkin Kanun, Tüzük ve İdarî Düzenlemelerin Eşgüdümü Hakkında 12 Aralık 1977 günlü ve 77/780/EEC sayılı Birinci Bankacılık Yönergesi”dir

Yukarıda bahsettiğimiz gelişmeleri üyelik sürecinde takip eden ülkemizde, Avrupa Birliği Bakanlığı tarafından yayınlanan Ulusal Eylem Planı, ülkemizin AB sürecinde atacağı adımları, hem mevzuat uyumu hem de kurumsal ve idari tedbirler

çerçevesindeki hedefleri belirlemiştir. Son olarak 28 Mayıs 2014'te yürürlüğe giren 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'da yapılan değişikliklerin Avrupa Birliği Tüketici Hukukuna uyumlu olup olmadığı, 6502 sayılı Kanun'daki son değişiklikler Avrupa Birliği'ne üye ülkelerde tüketici hukuku alanında yapılan son gelişmeler, Avrupa Birliği Hukuku'nda ve Türk Hukukunda tüketicinin korunmasına yönelik mevzuat çalışmaları ile eksiklikleriyle birlikte tespit edilmesi amaçlanmıştır.

6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile tüketici tanımı yeniden yapılmış ve uzun süredir uygulamada tartışma konusu olan tüketici işlemi kavramı yeniden ele alınarak genişletilmiştir. Cayma hakkı süresi her tüketici sözleşmesi için ayrı ayrı düzenlenmekte olup, bu süre yeni Kanun ile uzatılmıştır. 6502 sayılı Kanundaki ayıplı mal tanımı Avrupa Birliği Tüketici Hakları Yönergesinden alınmakla birlikte daha açık ve anlaşılır biçimde düzenlenmiştir. 99/34/EC sayılı Ayıplı Ürün Nedeniyle Sorumluluk Hakkında AB Direktifi'nde ürün, "Başka bir taşınır veya taşınmazın bir parçasını da oluştursa her türlü taşınır ifade eder." şeklinde tanımlanmıştır. Ayıplı mala ilişkin olarak, 4077 sayılı Kanunda öngörülen açık ayıplar için 30 günlük ihbar süresi 6502 sayılı Kanun ile kaldırılmıştır. Buna göre 6502 sayılı Kanunun 12. maddesinde "Kanunlarda veya taraflar arasındaki sözleşmede daha uzun bir süre belirlenmediği takdirde, ayıplı maldan sorumluluk, ayıp daha sonra ortaya çıkmış olsa bile, malın tüketiciye teslim tarihinden itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir." Yeni Kanun ile "tüketici kredileri sadece bir mal veya hizmet edinmek amacıyla kredi verenden alınan kredilerden ibaret olmaktan" çıkarılarak kapsamı genişletilmiştir. 4077 Sayılı Kanun'un 6. maddesinde düzenlenen haksız şartlar kavramına benzer mahiyette olup 6502 sayılı Kanun'un "Sözleşmelerde Bulunan Haksız Şartlara Dair Yönetmeliğin" bazı maddelerini kısaca özetlediği görülmektedir. Tüketici Haklarının Korunması Hakkında Kanun'da yeni bir terim olan "*piramit satış*", yeni Kanun ile ayrı bir maddede düzenlenerek piramit satış sisteminin kurulması, yayılması veya tavsiye edilmesi yasaklanmış, böylece kapıdan kapıya satışın kötüye kullanılmasının önüne geçilmesi hedeflenmiştir. Ayrıca gıda alanında, piyasa gözetimi ve denetimi hakkında, bankacılık alanında, sağlık alanında, tütün ve alkol alanında tüketici

haklarına ilişkin düzenlemeler mevcut olup ticari amaçlar dışında ziyarette bulunan turistlerin yaptığı harcamalar ve konaklamaları hakkında tüketici olarak tanımlanmaları nedeniyle de çeşitli tebliğ ve Yönetmelikler çıkartılmıştır. Son olarak ise Avrupa Birliği'nde, 03 Ocak 2013 tarihinde 1151/2012 sayılı Avrupa Parlamentosu ve Konseyi Tarım Ürünleri ve Gıda Maddeleri ile İlgili Kalite Düzenlemeleri Tüzüğü yürürlüğe girmiştir. 1151/2012 sayılı Tüzüğün amaçları tarımsal ve kırsal kalkınmayı gerçekleştirmek, sınai mülkiyet haklarını korumak, iç pazarın bütünlüğünü korumak ve tüketicilere ürünlerin kaynaklandıkları coğrafi bölgeler ile ilgili doğru bilgi vermektir. Avrupa Komisyonu tarafından gıda kalitesi ve güvenliği konusunda atılan en önemli adım 12 Ocak 2000 tarihinde Gıda Güvenliğine İlişkin Beyaz Kitap'ın yayımlanması oldu. Tüketicilerin; hayvan ve bitki sağlığı, doğal kaynaklar ve çevreye duyarlı ürün ve hizmetleri tercih edebilmeleri adına 1990'lı yılların başında uygulamaya konan AB Eko-Etiketi (EU Eco-label) Uygulaması gıda, içecek, ilaç ve tıbbi ürünler dışındaki alanlarda AB genelinde oldukça önemlidir. 1992 yılında başlatılan AB Eko-Etiket, tüketicilerin güveni için AB'nin Birlik genelinde gönüllülük esaslı bir plan dâhilinde oluşmuştur. O tarihten günümüze kadar çok sayıda ürün ve hizmette AB Eko-Etiket uygulaması artarak devam etmiştir.

1990 yılından sonra Avrupa Birliği Komisyonu ulusal hukuki usullere göre incelenen tüketici uyuşmazlıkları bakımından bizzat üstlendiği tüketicinin korunması politikasının yer aldığı Tek Piyasadaki tüketici uyuşmazlıkların çözümü ve tüketicilerin adalet konusuna girişi hakkında Yeşil Kitabı yayınlamıştır. Avrupa Birliği yargılama sisteminde son olarak, tüketicinin sözleşmeden kaynaklanan satıcının suistimallerine karşı korunması, aldığı ürünün bozuk çıkması halinde karşılaşılabilecek ekonomik kayba karşı korunması, yine tüketicinin doğrudan veya dolaylı aldatıcı veya yanıltıcı reklamlara karşı korunması, tüketiciye satılan ayıplı mal ya da yanlış veya eksik bir hizmet tüketiciye maddi veya manevi bir zarar verebilmesi hususlarında tüketicileri korumaktadır. Bu aşamada uğranılan zararın tazmini gerektiği düşünülerek Avrupa Birliği'nde tüketici danışma ve yardım sistemlerinin uyumlaştırılması için 1975 yılında Fransa'da bir sempozyum

düzenlenmiştir. Bu sempozyumda Amerika Birleşik Devletleri'nde ve İsveç'teki gibi ihtilaflarının hızlı tazmin yollarına değinilmiş, hakem sistemi ya da uzlaşma sistemi üzerinde durulmuştur.

Avrupa Birliği'nde tüketici başvurularını hızlı hale getirmek amacıyla “98/257/EC sayılı Tüketici İhtilaflarının Çözümlemesinden Sorumlu Mahkeme Dışı Organlara Uygulanabilir İlkeler Dair Tavsiye” ile yedi prensip belirlenmiş ve 05.05.2000 tarihinde Lizbon'da EEJ-Net kurulması kararlaştırılmıştır. EEJ-Net Mahkeme dışı çözüm organıdır.

Türkiye'nin AB müktesebatına uyum sağlaması için kurumsallaşma kapsamında Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri, Reklam Kurulları ve Tüketici Konseyi kurulmuştur. Yine Uluslararası Tüketicinin Korunması ve Güçlendirme Ağına (ICPEN) ülkemizin katılımı mevcuttur.

Tüketici uyuşmazlıklarında dava aşaması ise 6502 sayılı Kanun'da açıklanmıştır. 6502 sayılı Kanun'un 73. maddesine göre tüketici işlemleri ile tüketiciye yönelik uygulamalardan doğabilecek uyuşmazlıklara ilişkin davalarda tüketici mahkemeleri görevlidir. Ayrıca Tüketici Mahkemesi'nin bulunmadığı yerlerde başvuru Tüketici Mahkemesi sıfatı ile Asliye Hukuk Mahkemesi'nde yapılmalıdır. Son olarak Tüketici Hakem Heyetleri Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik 11.08.2017 tarihli ve 30151 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiş ve söz konusu Yönetmelik ile Tüketici Bilgi Sistemi (TÜBİS) sistemi oluşturulmuş, bu sisteme ilişkin başvuruların alınması, inceleme ve karar alma süreçlerine ilişkin olarak yeni düzenlemeler getirilmiştir.

Tüketicinin korunması alanında yapılan tüm düzenlemelerde amaç, serbest piyasa ekonomisinin mağdur tarafı olan tüketicinin, satıcı ile arasındaki dengesizliğini ortadan kaldırarak tüketicinin olası mağduriyetlerini önlemek, tüketiciyi olası risklere karşı bilgilendirmek, tüketicinin temsil edilmesini sağlayarak haklarını koruma yollarını sunmaktır. Bu amaçların tüketicinin menfaatine gerçekleşebilmesi için öncelikle tüketicinin haklarını kolay ve etkili yollardan alma imkanının sağlanması gerekmektedir.

Son olarak, Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde ülkemizde özellikle temiz enerji, çevre ve iklim değişikliği, tarım ve gıda güvenliği konularında gerek idari yapılaşma gerek mevzuat uyumu sağlama konusundaki çalışmaların değişen ihtiyaçlara cevap vermesi, teknolojik gelişmelerden de faydalanarak toplumun her kesiminin aydınlatılmaya çalışılması ve bu doğrultuda bilinçli bir tüketicinin yaratılması ülkemizin hem sosyo-kültürel ve hem de ekonomik gelişmesine katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

1. 4077 - 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanun Karşılaştırması, Ankara Barosu Tüketici Hakları Kurulu, Ankara Barosu Dergisi, Temmuz 2014.
2. Adalet Bakanlığı Avrupa Birliği Genel Müdürlüğü: “Avrupa Birliği’ne Aday Ülke Olarak Türkiye’de AB Uyum Yasalarının İç Hukuka Etki ve Katkısı” (Erişim Adresi : <http://www.abgm.adalet.gov.tr/yayinlar/belgeler/e-kutuphane/ABUyumYasalarininIcHukukaEtkisiVeKatkisi.pdf>)
3. AKÇAY, Belgin; Avrupa Birliği’nde Ekonomik Kriterler, AÜHFD, C.56 Sa.3, Ankara 2007.
4. AKÇURA Karaman, Tuba; Üreticinin Ayıplı Ürünün Sebep Olduğu Zararlar Nedeniyle Üçüncü Kişilere Karşı Sorumluluğu, Vedat Kitapçılık, İstanbul 2008.
5. AKİPEK, Şebnem; Türk Hukuku ve Mukayeseli Hukuk Açısından Tüketici Kredisi, Ankara 1999.
6. AKSES Selen, “Bilim ve Araştırma”, İktisadi Kalkınma Vakfı Dergisi, Ocak 2014.
7. ALİEFENDİOĞLU, A.Nilgün “Turizmde Tüketici Korunması AT’de ve Türkiye’de Durum”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul Teknik Üniversitesi), (Temmuz 1991).
8. ANAYURT, Ömer; “1924 Anayasası’nda Temel Haklar ve Hürriyetler”, (Erişim Adresi:http://webftp.gazi.edu.tr/hukuk/dergi/7_7.pdf, Erişim Tarihi : 31.10.2017)
9. ARSAVA, Füsun; Amsterdam Anlaşması’nın Avrupa Birliği Hukukuna Katkıları, s.1., Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, Ankara 2000.
10. Avrupa Birliği Bakanlığı: “Türkiye Tarafından Hazırlanan 2013 Yılı İlerleme Raporu: Yapılan Çalışmalar ve Kaydedilen İlerlemeler”, Ocak 2014.
11. Avrupa Birliği Avrupa Komisyonu Türkiye Temsilciliği, AB Tüketici Politikası “Tüketicinin Tercihi, tüketicinin korunması” , Ankara, 2000.

12. AYDOĞDU, Murat; Tüketici Hukuku Dersleri, Ocak 2015.
13. AYDOĞDU, Murat, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un Getirdiği Yeniliklere Genel Bakış, Sözleşmeye Aykırılık, Ayıplı İfa Kavramlarına Getirdiği Farklı Yaklaşım Ve Bu Konudaki Önerilerimiz, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cilt: 15, Sayı: 2, İzmir 2014.
14. AYHAN, Sinan; İMAMOĞLU,Özgür ; BİLGEHAN, Meltem; Tüketicinin Korunması ve Zararlarının Tazmin Edilmesi Hususunda Avrupa Birliği ve Üye Ülkelerdeki Sistem, Başbakanlık Avrupa Birliği Genel Sekreterliği,Ağustos 2010.
15. BABAOĞUL, Müberra ;ŞENER, Arzu; Tüketici Yazıları, Hacettepe Üniversitesi Tüketici, Pazar, Araştırma,Danışma Test ve Eğitim Merkezi, 2007. (Erişim Adresi: http://www.tupadem.hacettepe.edu.tr/tuketici_yazilari1.pdf)
16. Başbakanlık Avrupa Birliği Genel Sekreterliği, "Türkiye'de Siyasi Reform", Ankara 2007. (Erişim Adresi: <http://www.ab.gov.tr/files/pub/tsr.pdf>)
17. BAYKAN, Renan, Tüketici Hukuku, İstanbul 2004.
18. BAYKAN, Renan; Türkiye'de Tüketici'nin Korunma Tedbirleri Öneriler ve Ekonomik Etkileri, Nisan 1996.
19. BOZ, Necip ; Turizm Hukuku, Seçkin Yayınları, Ankara 2008.
20. CAN, Hacı; Avrupa Birliği Hukuku, Sürat Yayınları, 2013.
21. ÇAĞLAR, Fatma;4077 Sayılı Kanun ile Ortaya Çıkan Tüketici Haklarını Arama Yolları, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Uzmanlık Tezi, Ankara 2002.
22. ÇAĞLAR, Özel; Mukayeseli Hukuk Işığında Tüketicuyu Koruyan Geri Alma Hakkı, Ankara: Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları, 1999.
23. ÇAKIR, Çağrı; AB Tüketici Politikası, AB Rekabet Politikası ve AB Ulaştırma Politikasının Turizm Sektörü Açısından Değerlendirilmesi ve Türkiye'yle Karşılaştırılması, Kültür ve Turizm Bakanlığı Dış İlişkiler ve AB Koordinasyon Dairesi Başkanlığı Uzmanlık Tezi, Mart 2008.

24. CİHANGİR Damla, “AB Tüketici Politikası”, İKV Yayınları, İstanbul , Ağustos 2010
25. ÇELEBİCAN, Gürgân, Avrupa Birliği’nde Kredi Kurumlarının Kurulmaları, Faaliyet İzni Almaları ve Faaliyetlerinin Sona Ermesi, AÜHFD , C.56 Sa.3, 2007.
26. ÇELEBİCAN, Gürgân;Avrupa Birliği’nde Kredi Kurumlarının Sınır Ötesi Şube Açmaları Ve Hizmet Sunmaları, AÜHFD, C.56 Sa.1, 2007.
27. ÇİÇEK,Olgun; ÖZGEN Işıl, “Avrupa Birliği’nde Turist Hakları ve Adaylık Süreci’nde Türkiye’deki Uygulamalar”, Dokuz Eylül üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 3, Sayı 3, 2001.
28. DÖĞERLİOĞLU İŞIKSUNGUR, Özlem: Avrupa Birliği Elektrik Piyasasında Tüketicinin “Ayıba” Karşı Korunması, Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi Cilt: 13, Sayı: 1, 2011, İzmir 2012.
29. ERKAN, Lerzan; Karşılaştırmalı Açidan Tüketicilerin Korunması: Türkiye’de Sorunlar ve Çözüm Önerileri, İstanbul, 1998.
30. FAY, Frank; EU System for Geographical Indications for Agricultural Products and Foodstuffs, Worldwide Symposium on Geographical Indications Jointly Organized by the World Intellectual Property Organization and the Patent Office of the Republic of Bulgaria,2009, http://www.wipo.int/edocs/mdocs/geoind/en/wipo_geo_sof_09/wipo_geo_sof_09_www_124276.pdf.
31. GÖÇMEN, İlke; Avrupa Birliği İle Türkiye İlişkileri Çerçevesinde Türk Mahkemelerinin Avrupa Birliği Hukuku Karşısındaki Tutumuna Yönelik Bir Öneri: Ab-Dostu Yorum Yöntemi, Aühfd, 63 (1) , 2014.
32. GÖLE, Celal; AET ve Tüketicinin Korunması, Erişim Adresi : <http://dergiler.ankada.edu.tr/dergiler/42/443/49777.pdf>,
33. GÜLÖREN, Tekinalp, AB Hukuku, İstanbul: Beta Yayınevi, 2000.

34. GÜNEŞ, Ahmet M. , Avrupa Birliği Yönergelerinin Önetkisi(Erişim Adresi : <http://www.e-akademi.org/makaleler/AvrupaBirli%C4%9FiY%C3%B6nergelerinin%C3%96netkisi.pdf> , Erişim Tarihi: 24.09.2017)
35. GÜNUĞUR, Haluk; Avrupa Topluluğu Hukuku,3. Baskı, Ankara, Gazi Kitabevi,1996.
36. Havutçu, Ayşe; Açık İçerik Denetimi Yoluyla Tüketicinin Genel İşlem Şartlarına Karşı Korunması, İzmir 2003.
37. ILGAZ Mahir, CİHANGİR, Damla, BOZÇAĞA, Tüketici Hakları Ve Avrupa Birliği'nin Tüketici Politikası. İktisadi Kalkınma Vakfı'nın 12 Mart 2010 tarihli yayını.
38. IOSSA,Elisabetta; PALUMBO, Giuliana; “Lender Liability in the Consumer Credit Market”, <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/800/1301.pdf;jsessionid=887AB9DB8DA710AC23DB37757978BC76?sequence=2>, (Erişim tarihi: 21.12.2017).
39. İktisadi Kalkınma Vakfı Yayınları:Avrupa Birliği'nin Tüketici Politikası ve Türkiye'nin Uyumu / Christian Twigg-Flesner ; Hürrem Cansevdi, 2001.
40. İktisadi Kalkınma Vakfı Yayınları: “Avrupa Birliği'nin Tüketici Politikası”,Ağustos 2005.
41. İktisadi Kalkınma Vakfı Yayınları: “AB Tam Üyeliğinin Türkiye Vatandaşlarına Sağlayacağı Faydalar”, Mayıs 2003.
42. İktisadi Kalkınma Vakfı Yayınları: Avrupa Birliği'nin Tüketici Politikası ve Türkiye'nin Uyumu”, Aralık 2001.
43. KARALAR, Rıdvan; BARIŞ, Gülfıdan; VELİOĞLU Meltem N., Tüketici Davranışları, Anadolu Üniversitesi Yayını No:1688, Eskişehir 2006.
44. KESKİN, Fırat, Avrupa Birliği Hukukunda Elektronik Ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü yüksek lisans tezi, 2008.
45. ODER, Emrah; AB Hukuku, s.742, Beta Yayınevi, İstanbul 2000.

46. OĞUZLU, Tarık; “NATO ve Türkiye: Dönüşen İttifakın Sorgulayan Üyesi”, *Uluslararası İlişkiler*, Cilt 9, Sayı 34 ,; Erişim Adresi : <http://www.uidergisi.com.tr/wp-content/uploads/2014/12/Nato-ve-Turkiye.pdf>.
47. ÖZ,Turgut; Konut ve Tatil Amaçlı Taşınmaz Satımında Şekil Sorunu ve Ayıplı İfa Eksik İfa Ayrımı, 2. Tüketici Hukuku Sempozyumu Ses Çözümleri ve Makaleleri”Tüketici Hukuku Açıklamaları”, Bilge Yayınevi, Ankara 2013.
48. ÖZÇELİK, Barış, 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun’a Göre Taşınmazlarda Ayıptan Sorumluluk Liability Fgr Defects On Immovable Property Under The Law On Consumer Protection Numbered, Ankara Üni. Hukuk Fak. Dergisi, 64 (4), Ankara, 2015.
49. ÖZÇELİK BAYRAKTAROĞLU Gülüm, Yabancı Unsurlu Tüketici Sözleşmelerinden Doğan Uyuşmazlıklarda Türk Mahkemelerinin Milletlerarası Yetkisinin Tayini ,AÜHFD, 63 (4), 2014.
50. ÖZGÜR, Didem, 1151/2012 Sayılı Avrupa Parlamentosu Ve Konseyi Tarım Ürünleri Ve Gıda Maddeleri İle İlgili Kalite Düzenlemeleri Tüzüğünde Şartname Kavramı, DEÜ Hukuk Fakültesi Dergisi, Cilt :18, Sayı :2, 2016, İzmir, 2017.
51. ÖZER Oktay; 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Uyarınca Haksız Şartlar,İstanbul Barosu Dergisi, Kasım-Aralık 2014, Cilt:88, S:2014/6.
52. PELEN, Sevde;“Yeni Tüketici HaklarınınKorunması Hakkındaki Kanun’un Getirdiği Değişiklikler”,İKV Yayınları, Şubat 2014.
53. REİSOĞLU, Seza; “Finansal Kiralama Sözleşmeleri ve Uygulama Sorunları” ,Bankacılar Dergisi, Erişim Adresi : www.tbb.org.tr.
54. SİRMEN, L.: “Tüketici Hukuku”, Lizbon Antlaşması Sonrası Avrupa Birliği-Serbest Dolaşım ve Politikalar (Eds. B. Akçay/ G. Özçelik), Seçkin Yayıncılık, Ankara 2010.
55. SÖZER, Afife; Tüketicinin Korunması Politikası: Avrupa Birliği’nde ve Türkiye’de Paket Tur Sözleşmelerinin İncelenmesi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma Ve Eğitim Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi, Mart 2008.

56. ŞAHİN, Ayşe, DEMİR, M.Hulusi; Avrupa Birliği'nin Tüketici Politikası ve Türkiye'ye Yansımaları, Review of Social, Economic & Business Studies, Vol.3/4,2004.
57. KIVILCIM İlge; KİLİT Gökhan, "Tüketicinin Rehberi-AB Eko Etiket", İKV Yayınları, Ocak 2014.
58. KARLUK, Rıdvan ; Avrupa Birliği ve Türkiye, İstanbul, 2005.
59. MCCARTHY, Oya Şahin; 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun (TKHK) Genel Çerçevesi Ve 4077 Sayılı Eski Yasa İle Kıyaslama,İstanbul Barosu Dergisi, Cilt 88,2014.
60. TİRYAKİ, Betül, Avrupa Konseyi'nin 25.7.1985 Tarihli Direktifi'ne Göre Üreticinin Sorumluluğunun Şartları ve Tüketicinin Korunması Mevzuatı İle Mukayesesi, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, C.55, S.2, 2006.
61. TÜRSAB: Avrupa Birliği Turizm Politikaları ve Türkiye, İstanbul, 1997.
62. TÜRKES, Murat ve KILIÇ,Gönül; Avrupa Birliği'nin iklim değişikliği politikaları ve önlemleri (European Union Policies and Measures on Climate Change). Çevre, Bilim ve Teknoloji, Teknik Dergisi, 2004.
63. TÜSİAD, "AT'de Tüketiciyi Koruma Politikaları ve Türkiye'de Durum", Nisan 1990.
- 64.UYSAL Ceren, Türkiye – Avrupa Birliği İlişkilerinin Tarihsel Süreci ve Son Gelişmeler Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi,2001.
65. ÜNLÜTEPE, Mustafa ; 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'a Göre Taksitle Satış Sözleşmesi, Ankara Barosu Dergisi,2014/2.
66. Diğer Kaynaklar:
- <http://www.ab.gov.tr>
- www.danistay.gov.tr
- <https://www.ekonomi.gov.tr>
- <http://www.unicankara.org.tr>
- www.worldrehber.com/html/tuketim.asp

<http://www.tuketicihaklari.org.tr/index.php>
[option=com_content&task=view&id=90,](http://www.tupadem.hacettepe.edu.tr)
<http://www.tupadem.hacettepe.edu.tr>
<http://www.ikv.org.tr>
http://www.alomaliye.com/ilk_tse.htm
<http://www.wipo.int>
<http://ec.europa.eu/>
<http://eur-lex.europa.eu>
<http://europa.eu.int>
<http://www.eko-etiket.org>
www.abgs.gov.tr
<http://www.tbmm.gov.tr>
<http://www.bundesrat.de>
<http://www.parliament.uk>
https://dergiler.sgb.gov.tr/calismalar/maliye_dergisi/yayinlar/md/md143/nsamsun.pdf
<http://www.taek.gov.tr>
www.csb.gov.tr
www.mfa.gov.tr
<https://recturkey.files.wordpress.com/2017/02/eko-tasarim.pdf>
www.tbb.org.tr
https://www.tbmm.gov.tr/ul_kom/kpk/docs/lizbonsumru24032010.pdf
<https://www.avrupa.info.tr/tr/avrupa-birligi-temel-haklar-bildirgesi-708>