

TÜKETİRKEN TÜKENMEYELİM!

Şükran EROĞLU*

Toplumda yerleşmiş bir inanç vardır. KADINLAR DAHA ÇOK TÜKETİRLER.. Ancak bu inanca sahip olanlar bunun nedenini düşünmez ve sorgulamazlar. Kadınlar sadece kendileri için mi tüketiyorlar? Yoksa ailenin tüm ihtiyaçlarını kadınlar sağladıkları ve evin, çocukların hatta evdeki erkeklerin (eş, baba, kardeş) de ihtiyaçlarını kadınlar aldıkları için mi çok tüketiyor görünüyorlar?

Yaşadığımız yüzyıl tüketimin korkunç boyutlara ulaştığı bir yüzyıl. Tüm mekanizmalar daha çok tükettirmek üzerine kurulmuş vaziyette. Bir yandan reklamlar, bir yandan durmaksızın açılan AVM. ler, bir yandan her gün yeni bir biçimde karşımıza çıkan satış yöntemleri ve her gün gelişen teknoloji... Bu yoğun saldırıya dur dememiz mümkün gibi görünmüyor, ama en azından bilinçli tüketebilmek hala bizim elimizde..

Bunun için de öncelikle haklarımızı bilmemiz ve nereden başlayacağımıza karar vermemiz gerekiyor.

15 Mart 1962 tarihinde ABD Başkanı Kennedy tüm dünya'ya tüketicilerin korunması gerektiğinden bahsederek Temel Tüketici Hakları'nı açıklamış, 1986 yılında da Birleşmiş Milletler Genel Kurulu 8 Temel Tüketici Hakkı'nı kabul ederek, EVRENSEL TÜKETİCİ HAKLARI olarak tüm dünyaya ilan etmiş ve tüm dünyada kabul edilen tüketicinin korunması hakkında yasalarda da bu haklar güvence altına alınmıştır.

Nedir bu 8 temel hak ?

- Temel Gereksinimlerin Karşılanması Hakkı

* Avukat, Tüketiciyi Koruma Derneği Genel Başkanı, Tüketici Sorunları İl Hakem Heyeti ve Beşiktaş Hakem Heyeti Baro Temsilcisi)

- Sağlık ve Güvenliğin Korunması Hakkı
- Ekonomik Çıkarların Korunması Hakkı
- Bilgilendirilme Hakkı
- Eğitilme Hakkı
- Temsil Edilme Hakkı
- Tazmin Edilme Hakkı
- Sağlıklı bir çevrede Yaşama Hakkı

Demek ki tüketirken bu haklarımızın olduğunu, dolayısıyla satılmak üzere tüketiciye sunulan mal ve hizmetlerin sağlık açısından zarar vermeyecek durumda olmalarının zorunlu olduğunu, mal veya hizmet satın alırken mutlaka detaylı olarak bilgilendirilmemiz gerektiğini, satın aldığımız mallarda ayıp çıkması durumunda;

Bedel iadesi veya

Ücretsiz onarım veya

Malın değiştirilmesini veya

Ayıp oranında bedelden indirim yapılmasını isteme haklarımızın olduğunu unutmamalıyız. Ayrıca ayıplı mal başka bir mala zarar vermişse, ya da ölüm ve yaralanmaya sebep olmuşsa imalatçıdan tazminat isteme hakkımızın da olduğunu bilmeliyiz.

Aldığımız mallarda veya hizmetlerde ayıp çıkması halinde bunu öncelikle mallarda satıcılara, hizmetteyse sağlayıcıya bildirmemiz gerekmektedir. Bu bildirimde yukarıda bahsettiğimiz haklardan hangisini talep ettiğimizi de belirtmeliyiz. Satıcı veya sağlayıcı talebimizi kabul etmediği takdirde 3.032.65 TL.'na kadar olan uyuşmazlıklarda ilçelerde bulunan kaymakamlıklarda görev yapan tüketici hakem heyetlerine bir dilekçe ile başvurarak şikâyet hakkımızı kullanmalıyız. Bu bedelin yukarısında olan uyuşmazlıklar için de bilim sanayi ve teknoloji il müdürlüğünde faaliyet gösteren tüketici sorunları il hakem heyetine başvurabiliriz. Tüketiciler ikamet ettikleri ilçedeki veya satıcının bulunduğu ilçedeki kaymakamlığa müracaat etmekte serbesttirler.

Teknolojik mallarda (örneğin: cep telefonları, otomotiv, beyaz eşya gibi) ayıp çıkması halinde satıcılar tüketicileri teknik servislere yönlendirmektedirler. Teknik servis mutlaka bir fiş ya da belge düzenlemek zorundadır. Burada dikkat etmemiz gereken husus arızanın tespit edilmesidir. Oysa teknik servisler sadece arızayı tespit etmeyip, onarım yaparak tüketicilere iradeleri dışında onarım hakkını kullanılmaktadır. Bu tarz suiistimalleri önlemek için servis fişlerine "ONARIM İSTEMİYORUM" ibaresini yazdırmalıyız. Bu takdirde servis arızayı tespit edip tüketiciye bildirecek ve sonrasında tüketicinin talebini sormak zorunda kalacaktır.

Onarım talep ettiğimiz takdirde onarım süresinin 20 İŞ GÜNÜ olduğunu unutmamalıyız. (Cumartesiler iş günüdür, sadece Pazar günleri sayılmaz) Bu süre aşıldığı takdirde artık malı servisten almayıp, Hakem heyetine başvurarak paranızın iadesini veya malın ayıpsız misliyle değiştirilmesini isteyebilirsiniz.

Satıcılar tüketicilere mutlaka GARANTİ BELGESİ ve KULLANMA KILAVUZU (Türkçe) vermek zorundadırlar. Vermedikleri takdirde bilim sanayi ve teknoloji il müdürlüğüne şikâyet ederek para cezası verilmesini sağlamalıyız.

Kredi kartı yıllık aidatlarının ve hesap işletim ücretlerinin iadesi için de Hakem heyetine başvurmalıyız. Dilekçemize kart veya hesap ekstresini eklememiz gereklidir.

Kapıdan yapılan satışlarda 7 GÜNLÜK CAYMA HAKKIMIZ vardır, sözleşmeyi imzaladığımız tarihten itibaren 7 gün içinde hiçbir gerekçe göstermeden vazgeçmemin mümkündür. Ancak bu zamanı telefonlarda kaybetmeden iadeli- taahhütlü bir mektupla veya Tüketici Derneklerine giderek ya da noterden bu ihtarnamayı göndermemiz mümkündür.

Devre Tatil sözleşmesi yaptıysak 10 GÜN İÇİNDE CAYMA HAKKIMIZI kullanabiliriz. Mesafeli satışlarda (telefon, internet vb. sanal ortamlarda) CAYMA HAKKI SÜREMİZ 7 GÜNDÜR.

En önemlisi de tüketirken bilinçli davranabilmektir. Bunun için de;

- Her ay mutlaka bir bütçe hazırlamalıyız.
- Zorunlu giderleri (kira, elektrik, su, doğalgaz, aidat vb) ödedikten sonra ihtiyaçlarımızı belirlemeliyiz.
- Alışverişe çıkarken ihtiyaç listesi yapmalıyız.
- Aç karnına, sinirliyen ya da ayaküstü alışverişe çıkmamalıyız.
- Satın alacağımız mal veya hizmet hakkında ön bilgi edinmeli (internet veya diğer vasıtalarla) ne satın aldığımızı bilmeliyiz.
- Alışveriş sırasında malların üzerindeki etiketleri incelemeli, aydınlatıcı değilse satıcılardan detaylı bilgi almalıyız ve fiyatları kontrol etmeliyiz (bazen raf fiyatı ile kasadaki fiyat farklı olabilmektedir, böyle bir durumda raf fiyatı uygulanmak zorundadır) etiketlerdeki son kullanım tarihlerine mutlaka bakmalıyız.
- Satıcıların bizi yönlendirmelerine izin vermemeli, kendi irademizle satın almalıyız.
- Kaliteli ve markasını bildiğimiz, servis ağı geniş ve TSE, İSO vb. belgeleri taşıyan malları tercih etmeliyiz.
- Gıda satın alırken ambalajlarına dikkat etmeli, yırtık, delinmiş, şişmiş gıda ürünlerini almamalı ve rafta duruyorsa satıcıyı uyarmalıyız.
- İmzaladığımız her tür sözleşmeyi okumalı, müzakere etmeli ve haksız şart içeriyorsa bu şartın kaldırılmasını istemeliyiz. (O anda okumamız mümkün değilse sonrasında okuyarak satıcı veya sağlayıcıyı uyarmamız mümkündür).
- Sözleşmenin bir örneğini murlaka istemeliyiz, çünkü sözleşmenin bir örneğinin tüketiciye verilmesi yasal zorunluluktur.

Hepinize tükenmeden tüketeceğimiz sağlıklı günler diliyorum.