

# YENİ TÜKETİCİ YASASI VE AB'DE PİYASA GÖZETİM VE DENETİMİ

Av. Necati YENTÜRK\*

## A. TÜKETİCİ YASASI'NDA YAPILAN DEĞİŞİKLİKLER

Bütün ekonomik, sosyal ve yasal düzenlemelerde öncelikli amacın, bireyin yaşamını kolaylaştırmak ve onun refah düzeyini yükseltmek olması gerektiği göz önüne alındığında, 08. 09. 1995 tarihinde yürürlüğe giren ve tüketici yasamız olan 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'unun eksikliklerine rağmen, amaca uygun hazırlanmış bir yasa olduğu görülür.

Bilindiği gibi, başta tüketici kuruluşları olmak üzere konuya duyarlı kesimlerin ısrarlı çabaları sonucu değiştirilen ve 14 Mart 2003 günlü *Resmi Gazete*'de yayınlanan 4822 sayılı Kanun ile Değişik 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun'un kredi kartları ile ilgili 1. maddesi aynı gün diğer maddeleri ise 14. 06. 2003 tarihinde yürürlüğe girmiş bulunmaktadır.

## YENİ YASA ŞU YENİLİKLERİ GETİRMEKTEDİR

### Ayıplı Mal

Satın alınan malın ayıplı çıkması halinde tüketici; malın teslimi tarihinden itibaren otuz gün içinde satıcıya başvurarak,

Değiştirilmesi,

Ödediği bedelin iadesi,

Ayıbın neden olduğu değer kaybının bedelden indirilmesi,

Ücretsiz olarak onarılması haklarından her hangi birini talep edebilecektir.

---

\* Bursa Barosu üyesi

Ayıplı malın neden olduğu ölüm veya yaralanmaya yol açan ya da kulanımdaki diğer mallarda zarara neden olan durumlarda tüketici, imalatçı-üreticiden tazminat isteyebilecektir. İmalatçı-üretici, satıcı, bayii, acente, ihracatçı ve kendi belirlediği malı alma ya da kendi belirlediği bir yerden mal alma şartıyla kredi veren finans kurumu da tüketicinin seçimlik haklarından dolayı zincirleme sorumludur.

Satın alınan ayıplı maldan sorumluluk iki yıllık zamanaşımına tabidir. Bu süre, konut ve tatil amaçlı taşınmaz mallarda beş yıldır.

Ayıplı malın neden olduğu her türlü zarardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir.

Bütün bu talepler zarara neden olan malın piyasaya sürüldüğü günden başlayarak on yıl sonra ortadan kalkmaktadır.

### **Ayıplı Hizmet**

Satın alınan hizmetin ayıplı olduğunun anlaşılması halinde tüketici, hizmetin ifa edildiği tarihten başlayarak otuz gün içinde, bu ayıbı sağlayıcıya bildirmek kaydıyla sözleşmeden dönme, hizmetin yeniden görülmesi veya bedel indirimini isteme hakkına sahiptir. Ayıplı hizmetin neden olduğu zarardan ötürü, ayıplı mallardaki sorumluluk benzeri müteselsil sorumluluk burada da geçerlidir.

Ayıplı hizmetten dolayı yapılacak talepler, hizmetin ifasından itibaren iki yıllık zamanaşımına tabidir. Ayıplı hizmetin neden olduğu her türlü zarardan dolayı yapılacak talepler ise üç yıllık zamanaşımına tabidir.

### **Taksitli ve Kapıdan Satışlar**

Taksitli satışlarda senet verilmesi durumunda senetler, her bir taksit ödemesi için ayrı ayrı ve nama yazılı olmalıdır.

Kapıdan satışlarda malı aldıktan sonraki yedi gün içinde tüketici hiçbir gerekçe göstermeden sözleşmeden cayarak malı iade etme hakkına sahiptir. Satıcı, cayma bildiriminin kendisine ulaştığı tarihten itibaren yirmi gün içinde de malı geri almak zorundadır.

Satıcı, yedi gün dolmadan tüketiciden peşinat, senet ya da çek isteyemez. Bu tür satışlarda satıcı, tüketicinin haklarını anlatan en az on altı punto siyah harflerle yazılmış, "cayma belgesi" adında bir belge vermek zorundadır.

Bu konuda Yasa'yla getirilen en önemli değişikliklerden biri de sözleşmenin tarihinin mutlaka tüketicinin kendi el yazısı ile atılması zorunluluğudur.

Sözleşmenin alt kısmına ya da arka yüzüne yazılan cayma bildirimi geçersizdir. Cayma belgesi mutlaka sözleşmeden ayrı düzenlenmelidir.

### **Tüketici Sözleşmeleri**

TELEKOM, TEDAŞ, BOTAŞ vb. kurumlarla yapılan sözleşmelerde olduğu gibi, satıcı veya sağlayıcının tüketiciyle müzakere etmeden, tek tarafı olarak sözleşmeye koyduğu, tarafların sözleşmeden doğan hak ve yükümlülüklerinde iyi niyet kuralına aykırı düşecek biçimde tüketici aleyhine dengesizliğe neden olan sözleşme koşulları haksız şart sayılmaktadır. Taraflardan birini tüketicinin oluşturduğu her türlü sözleşmede yer alan haksız şartlar tüketici için bağlayıcı değildir.

Bütün sözleşmeler en az on dört punto koyu harflerle ve anlaşılır bir dille yazılmalıdır.

### **Devre Tatil**

Yasa'da "*Devre Tatil*" başlıklı bir madde ile yeni düzenleme getirilmiş olup bu konudaki sözleşmelere ilişkin usul ve esasların Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na belirleneceği belirtilmiştir.

13 Haziran 2003 tarihli *Resmî Gazete*'de yayınlanan konuya ilişkin Yönetmelik'te tüketicinin, sözleşmenin her iki tarafça imzalanmasından itibaren on gün içinde hiçbir neden göstermeksizin ve hiçbir hukuki ve cezai sorumluluk üstlenmeksizin cayma hakkını kullanarak sözleşmeden dönebileceği belirtilmektedir.

Sağlayıcı, bu süre dolmadan devre tatil sözleşmesine konu mal ve/veya hizmet karşılığında tüketiciden herhangi bir isim altında ödeme yapmasını veya borç altına sokan herhangi bir belge vermesini isteyemez.

Sözleşmenin, devre tatil sözleşmesine konu tesiste imzalanması halinde, bu hüküm uygulanmaz. Bu durumda, sözleşmenin devre tatile konu tesiste yapıldığı ispat külfeti sağlayıcıya aittir.

### **Kampanyalı Satışlar ve Diğer Konulardaki Yenilikler**

Tüm kampanyalı satışlar Sanayi Bakanlığı'nın iznine bağlanmıştır. Kampanyalı satışlarda mal ve hizmetin bedelinin bir bölümünü tüketici-

nin karşılaması istenemeyecek, malın teslim süresi konut ve tatil amaçlı olanlarda otuz ayı, diğer ürünlerde on iki ayı aşamayacaktır.

Alınan üründe raf etiketinde belirtilen fiyat ile kasa fiyatında farklılık olması durumunda satış tüketicinin lehine olacak fiyat üzerinden yapılmış sayılacaktır

Kredi kartı ve tüketici kredilerinde bundan sonra uygulanacak temerrüt faizi ise sözleşmedeki faiz oranının %30 fazlasını geçemeyecektir. Bankalar, kredi kartı faiz artırımını otuz gün önceden kullanıcıya bildirmek zorundadır. Kredi kartı ekstresinde yazan borcun ödenmeyerek sonraki döneme devreden bölümü, atmış gün içinde ödenirse, bu sürede gecikme faizleri yükselse dahi bu borç bakiyesine yansıtılmayacaktır. Ayrıca kredi kartıyla yapılan alışverişlerde tüketiciden komisyon adı altında ek bir ödeme istenemeyecektir.

Sürelili yayın kuruluşları, kitap, dergi, ansiklopedi, afiş, bayrak, poster, sözlü ya da görüntülü manyetik bant gibi kültürel ürünler dışında hiçbir mal ya da hizmetin taahhüdünü ve dağıtımını yapamayacaklardır.

Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri'nin 580. 500. 000 TL ve altı alışverişler için verdiği kararlar aynen mahkeme kararı gibi icraya konabileceklerdir. Konu yargıya intikal ettirilecekse, bu sınırın altındaki anlaşmazlıklar için mutlaka Hakem Heyetleri'nden karar gerekmektedir. Bu karar dava şartıdır.

\* Hakem Heyetleri'nin kararlarına karşı tarafların on beş gün içinde tüketici mahkemesine itiraz hakları vardır. İtiraz hakem heyeti kararının icrasını durdurmaz. Ancak talep halinde hakim hakem heyeti kararının icrasını ihtiyati tedbir yolu ile durdurabilir. Hakem Heyeti kararlarına itiraz üzerine tüketici mahkemesinin vereceği karar kesindir.

\* Tüketici davaları her türlü harçtan muaf olup, tüketici isterse kendi ikametgahı mahkemesinde de dava açabilecektir. Burada şu noktaya dikkat çekmek istiyoruz. Yasa'da böyle denmesine rağmen uygulamada tüketicinin lehine karar verilmesi halinde tüketiciden dava ve karar harcı alınmaktadır ki bu uygulama bize göre yasal değildir. Uygulamaya dayanak olarak Harçlar Kanunu'nun 28/a maddesi gösterilmektedir.

Tüketici lehine olarak davanın kabulü halinde karşı tarafa yükletilmiş olan karar ve ilam harcının ödenmiş olması şartı aranmaksızın mahkeme kararının tebliğe çıkarılması hususunda Tüketici Yasası'nda ya da Harçlar Kanunu'nda bir düzenleme yapılması durumunda, bu konudaki tereddütler ortadan kalkacaktır. Aynı çelişkili uygulama temyiz harcında da görülmektedir.

Sanayi mallarının garanti süresi asgari iki yıldır.

Bu Yasa, tüketicileri olduğu kadar başta Esnaf Odaları ile Sanayi ve Ticaret Odaları olmak üzere tüketim olgusunun diğer taraflarını da çok yakından ilgilendirmektedir. Bu nedenle yasanın tüketiciler dışındaki kesimler tarafından da bilinmesinde yarar vardır. Bu yarar öncelikle mal ve hizmet sunan kişilerin kendilerinedir. Zira müşteri kazanmanın en kestirme yolu onu memnun etmektir. Ticari yaşamda artık “müşteri memnuniyeti” kavramına önem veren firmalar tüketici açısından bir tercih nedeni olmaktadır.

Takdir edilir ki, diğer tüm haklar gibi tüketici hakları da ancak insanlarca bilindiği oranda kullanılabilir. Yani bir hakkı kullanabilmek için önce ondan haberdar olmak gerekir. Bu nedenle yasanın tanıtımı için başta tüketici örgütleri ve baro olmak üzere sendika, oda, dernek gibi insanların hak ve çıkarlarını savunmak için kurulmuş örgütlere de önemli görevler düşmektedir.

## B. AB'DE PİYASA GÖZETİM VE DENETİMİ

Günümüzde kalite anlayışı, üretimden gelen kalıpların dışına taşmıştır. Tüm tasarım çalışmalarını ve ürünün yararlı ömrünü de kapsayan bir içerik kazanarak, güvenilirlik ile tümleşik olarak kullanılmaya başlanmıştır.

Kalite, en yalın anlamda, bir ürünün (veya hizmetin) tüketiciye sunduğu niteliklerdir. Güvenirlik ise, niteliklerin kullanım (veya hizmet) süresi içinde bozulmamasıdır.

Kalite anlayışındaki gelişmelerle, ürün ve hizmet kalitesi düzeyi açısından önemli yol gösterici niteliği olan standartlar, ulaşılması gereken asgari kalite düzeyini belirtir duruma gelmiştir. “Standarda Uygunluk” şeklindeki kalite anlayışı eskimiştir. Tüketici istek ve beklentilerinin zamanla değişim göstermesi kalitenin “kullanıma uygunluk” olarak algılanmasına yol açmıştır.

## Üretici Sorumluluğu

Kalite anlayışındaki gelişmeler hukuk alanındaki düzenlemelerde de etkisini göstermiştir. Geçmişteki “alıcı düşünsün” kabulü artık, “üretici düşünsün” biçimine dönüşmektedir.

Avrupa Topluluğu’nun, kısaca, “Üretici Sorumluluğu” diye adlandırılacak 25 Temmuz 1985 tarih ve 85/374 sayılı Direktifi, “Tüketicinin Korunması için, üretim sürecine katılan tüm üreticilerin mamul, yarı mamul ürünlerle hammadde sunuşlarında ürünlerin kusurlu bulunması hallerinde sorumlu tutul-

*malarının ve aynı sebeple sorumluluğun topluluğa ürün ithal edenlerle adlarını veya ticari adları ile markalarını ürünler üzerine koyarak kendilerini üretici olarak gösterenlere ve üreticisi belirlenmeyen bir ürünü piyasaya sunanlara da sorumluluğun uygulanması gereği ile” hazırlanmış ve yürürlüğe konulmuştur.*

Bu düzenleme ile, üründen zarar gören tüketicinin, üreticinin suçluluğunu kanıtlama yükümlülüğü kaldırılmaktadır. Çünkü, tüketici üretimdeki tasarımı, üretim sürecindeki uygulamaları, üretim sonrası muayene ve deneylerle servis hizmetlerini bilmek ve üreticinin yeterli davrandığını kanıtlama olanağına sahip değildir.

Tüketicinin korunması yönünden çok önemli bir hukuk anlayışını belirten bu direktifi özetlersek şu hükümler bulunmaktadır:

Avrupa Topluluğu’nun kurulmasına dair Sözleşme ve özellikle Sözleşme’nin 100. maddesi dikkate alınmıştır. Sanayi ürünlerini (elektrik dahil) kapsamaktadır. Üretici, ürünlerdeki kusurlardan doğan zararlardan sorumludur. Ürünü ithal eden kişi de üretici sayılmakta ve bir üretici gibi sorumlu olmaktadır.

Üreticinin belli olmadığı durumlarda satıcı, zarar görene, ürünü kendisine sağlayan ya da satan kimsenin adını makul bir sürede bildirmediği takdirde üretici sayılmaktadır.

Ürün; ürünün sunulmuş şekli, normal olarak makul şekilde verebileceği hizmet, piyasaya sürüldüğü zaman ve normal olarak sağlanması gereken güvenlik dikkate alınarak kusurlu sayılır.

Sonradan daha iyisi piyasaya sunuldu diye ürün kusurlu sayılmaz.

Sorumluluk miktarı, süreler ve uygulamalarla ilgili hükümler. Üretici sorumluluğunun saptanması ve ürün uygunluğunun değerlendirmesine dönük AT düzenlemeleri de bulunmaktadır.

### Ürün Uygunluğu

AT’nin 13 Aralık 1990 tarih ve 90/683 sayılı Kararı:

Topluluk temel sektörler belirlemiş ve bu sektörlerde CE markasının uygulanması için “belgeleme” öngörülmüştür. (Belgeleme: Üretici tarafından üretim yerinde veya üründe bulunduğunu belirttiği niteliklerin var olup olmadığının saptanarak tüketicilere veya diğer kimselere bildirilmesi işlemidir. ) Belgeleme, üretim yerinin kaliteli, ürün oluşturmaya yönünde yeterliliğinin saptanması (Sistem Belgelemesi) ya da üretilen ürünün var olduğu belirtilen nitelikleri taşıdığını saptayan (Ürün Belgelemesi) yönlerde

olmaktadır. (Personel belgelemesi de bulunmakla beraber bu çalışmada üzerinde durulmayacaktır).

Avrupa Topluluğu'nda EN 29000 serisi standartlar "*Sistem Belgeleme*"sinde; EN 45000 serisi standartlar da "*Ürün Belgeleme*" sinde kullanılmaktadır. (Yukarıda konu edilen AT Kararı- 90/683- bu standartları içermektedir. )

### Ürün Güvenliği

AT'nin 29 Haziran 1992 tarih ve 92/59 sayılı Direktifi'ne göre amaç, "*pazara çıkarılan ürünlerin güvenilirliğini sağlamaktır*". Topluluk hukukunda yer alan özel kurallar uygulanacaktır. Bu "*genel*" düzenleme karşısında yukarıda belirtilmiş "*ürün uygunluğu*" düzenlemesi de uygulanmaktadır. Bu nedenle anılan 92/59 sayılı düzenleme üzerinde ayrıntılı olarak durmaya gerek bulunmamaktadır.

### Piyasa Gözetim ve Denetimi

AB'ye uyum kapsamında hazırlanıp yürürlüğe konulan 4703 sayılı Kanun (11 Temmuz 2001 gün ve 24459 sayılı *Resmî Gazete*), yukarıda anılan üç unsuru da içeren bir düzenlemedir. Kanun; ürünlerin piyasaya arz koşullarını, üretici ve dağıtıcıların yükümlülüklerini uygunluk değerlendirme kuruluşlarını, onaylanmış kuruluşları piyasa gözetim ve denetimini, piyasaya arzının yasaklanmasını, toplatılmasını, her tarafını kapsamaktadır. Kanun, Temel Gereklere, "*Ürünün; insan sağlığı, can ve mal güvenliği, hayvan ve bitki yaşam ve sağlığı, çevre ve tüketicinin korunması açısından sahip olması gereken asgari güvenlik koşulları*" olarak tanımlamakta ve temel gereklere uygun olan ürünlerin "*uygunluk işareti*" taşımalarını hükme bağlamaktadır.

Kanun, tüketicinin korunması yönünden uygunluk işaretinin yanı sıra, Piyasa Gözetimi ve Denetimi için de hüküm taşımaktadır. Piyasa Gözetim ve Denetimi, "*Yetkili kuruluşlar tarafından, ürünün piyasaya arzı veya dağıtım aşamasında veya ürün piyasadayken ilgili teknik düzenlemeye uygun olarak üretilip üretilmediğinin, güvenli olup olmadığının denetlenmesi veya denetlettirilmesi*" tanımı ile belirtilmektedir. (Yetkili kuruluş, kanunen yetkili bakanlıktır. Örneğin; Sanayi ve Ticaret, Bayındırlık ve İskan gibi. Teknik Düzenleme, konu edilen ürünün kalitesini de belirten düzenlemedir. Şartname, standart, tanıtım gibi). Halen uygulamada, sanayi ürünleri için "*CE*" işaretlemesi ile uygunluğun belirtilmesine öncelik verilmiştir. "*CE*" işareti, "*Conformite Europeene*" sözcüklerinin baş harflerinden oluşmakta ve Avrupa'ya Uyum anlamına gelmektedir. Tüketici için uygunluk işareti olması önemlidir. Ka-

nun'da (4703 sayılı) 5, 10 ve 11. maddeler piyasaya gözetim ve denetimine aittir. Kanun'a dayalı, "*Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine Dair Yönetmelik*" yürürlüğe konulmuştur. Kanun ve Yönetmelik'te yetkili kuruluşun denetleme ve denetlettirmek yetkisi belirtilmiştir. Buna rağmen, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın Ürünlerin Piyasa Gözetimi ve Denetimine ilişkin Usul ve Esaslar hakkında yaptığı düzenlemede "*denetleme*" yönünde hükümler yoktur. 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun uygulamasının (Tüketicinin ve Rekabetin Korunması Genel Müdürlüğü) Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nda olması nedeniyle bu Bakanlığın piyasa gözetim ve denetimi daha da önem kazanmıştır. Bakanlık yetkisini daraltmış, örneğin; Makine Mühendisleri Odası gibi uzman bir kuruluşu denetletme yetkisi içinde değerlendirmemiştir. Ayrıca Bakanlığın düzenlenmesine ekli, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Tarafından Piyasa Gözetim ve Denetimi Gerçekleştirilecek Konu Başlıkları Listesi üzerinde durulmaya değerdir.

## SONUÇ

Avrupa Topluluğu'nda tüketicilere kaliteli ürün sunulmasına dair mevzuat ve uygulama bulunmaktadır. Uyum sağlanması için bu mevzuat Türkiye'ye de kazandırılmıştır. Ancak anlayış ve uygulama ne yazık ki yeterli değildir.

Diğer yandan, en temel insan haklarından olan tüketici haklarının ülkemizde yeterli düzeyde tanındığı ve yaşama geçmediği bilinen gerçeklerdendir. Dileğimiz, tüketici hakları da dahil olmak üzere çağdaş dünyada kabul görmüş tüm hakların, ülkemiz insanlarına da bir an önce tanınması ve bu hakların tam ve eksiksiz kullanıldığı bir ortamın yaratılmasıdır.