



**15 Mart Dünya Tüketiciler  
Gününüz Kutlu Olsun.**

**HAKLARINI ÖĞREN  
BİLİNÇLİ TÜKET**

**T.C. TİCARET BAKANLIĞI**  
Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi  
Genel Müdürlüğü

[www.ticaret.gov.tr](http://www.ticaret.gov.tr)  
<http://tuketici.ticaret.gov.tr>

App Store  
Google Play

**ALO 175**  
mobil tüketici

[www.facebook.com/etuketici](https://www.facebook.com/etuketici)  
[www.twitter.com/etuketici](https://www.twitter.com/etuketici)  
[www.instagram.com/etuketici](https://www.instagram.com/etuketici)

**ALO 175**  
HAKLARINIZI ARANAN T.C.M.  
İL VE İLÇELERDE KURULAN  
TÜKETİCİ HAKLARI MERKEZLERİNİN  
www.alo175.gov.tr

# 15 MART DÜNYA TÜKETİCİLER GÜNÜ

Günümüzde temel insan haklarından biri olarak kabul gören tüketici hakları, *güçlüler karşısında zayıfların korunması ihtiyacından doğmuş olup*; Birleşmiş Milletler' in 1985 yılında aldığı bir kararla tüm dünyada 15 Mart, **Dünya Tüketici Hakları Günü** olarak kutlanmaktadır. Aynı yıl **Birleşmiş Milletler'** in kabul ettiği **Tüketici Hakları Evrensel Beyanamesi**; *temel gereksinimlerin karşılanması hakkı, sağlık ve güvenliğin korunması hakkı, ekonomik çıkarların korunması hakkı, bilgilendirilme hakkı, eğitilme hakkı, tazmin edilme hakkı, temsil edilme hakkı, sağlıklı bir çevrede yaşama hakkı* olmak üzere tüketicinin 8 temel hakkını içermektedir.

*Tüketici*; en genel anlamı ile "Temel gereksinimlerinin giderilmesi ve sağlıklı bir çevrede yaşama gereğinin yerine getirilmesi için, seçim hakkını kullanabileceği bir ortamda, eğitilmiş ve bilgilendirilmiş olarak güvenlik içinde ekonomik faaliyetlere katılan, bu katılımı nedeniyle uğrayabileceği zararı tazmin edilen bu haklarının korunması, sürdürülmesi ve geliştirilmesi hususundaki taleplerini oluşturacağı örgütler aracılığıyla ya da bireysel olarak kamuoyuna duyurma hakkına ve taleplerinin dikkate alınmasını isteme yetkisine sahip kabul edilen kişidir." Tüketicinin temel ihtiyaçlarının karşılanması, sırf insan olması nedeniyle, insanca yaşam için gerekli olan asgari koşulların sağlanması anlamına gelmektedir. Tüketicinin seçme hakkının varlığı, serbest rekabet ortamının sağlanması, böylece tüketicinin almak istediği malları, rakip mallar arasından, kendi tercihiye göre seçebilmesi anlamına gelmektedir.

*Tüketim*, temel ihtiyaçlar ve zorunluluklar üzerinden insanımızın hayatına yön veren bir davranış olarak hayatımıza girmiştir. Bilgi ve teknolojiye meydana gelen gelişmelerle tüketim, sosyal hayatımızda alışkanlıklarımıza ve davranışlarımızı da dönüştürmeye başlamıştır.

Son yıllarda tüketim kültürünün hızlı bir şekilde yayılması, değerlerin maddileşmesi ile birlikte gündelik yaşamımız tüketim etrafında dönmeye başladı. Tüketimin hayatımızda egemen olmasıyla birlikte bir takım sorunları beraberinde getirmiştir. Bunun sonucu bazı alanlarda düzenleme yapma ihtiyacı doğmuş, özellikle tüketicilerin korunması, tüketim mallarına ilişkin düzenleme ve denetimlerin sağlanması, tüketicilerin bilinçlendirilmesi ve tüketimi yaşam biçimi olmaktan çıkarmak için farkındalık organizasyonları düzenlenmesi gereği hâsıl olmuştur. Bu kapsamda Ticaret Bakanlığı olarak tüketicilerimizin, sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını koruyucu, kayıplarını giderici tedbirleri alıyor ve gerekli düzenlemeleri yapıyoruz. Piyasaya sunulan mal ve hizmetlerin kalitesinin yükseltilmesi amacıyla yönelik olarak kalite denetimlerimizi gerçekleştiriyoruz. Tüketicilerimizi korunmasına ilişkin politikalar geliştiriyor ve çalışmalarımızı kararlılıkla sürdürüyoruz. Tüketicilerimizin bilinçlendirilmesi hususunda sosyal medyayı ve tüketicilerimize ulaşabileceğimiz her türlü ortamı etkin bir şekilde kullanmayı hedefliyoruz. Ayrıca, Alo 175 Tüketici Danışma Hattı ile tüketicilerimize yaşadıkları sorunlarla ilgili olarak anında ve hızlı bir şekilde bilgi alma imkânı sunuyoruz.

Tüketicilerimizin işlemlerinden kaynaklanan uyuşmazlıklarının giderilmesi konusunda gerek Bakanlık merkez teşkilatımız gerekse tüketici hakem heyetleri ile tüketici mahkemeleri büyük bir özveriyle çalışmakta, bu hizmetler vesilesiyle Tüketici Hakem Heyetleri, tüketici haklarının korunmasında önemli bir bayrağı taşımaktadır.

Ülkemiz özel bir tüketici mevzuatı ile 1995 yılında 4077 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ile tanıştı. Öncesinde genel hükümlerin getirdiği yasal olanaklardan yararlanmakta olan tüketiciler, daha hızlı çözüm üreten ve daha geniş haklar tanıyan bir sisteme kavuştu. Hızla ilerleyen ekonomik ve teknolojik değişimler doğrultusunda, 4822 sayılı kanunla esaslı değişikliklere uğramış olan bu Kanun yerine son olarak Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı hazırlanmış, söz konusu tasarı 6502 Sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun Tasarısı olarak 07 Kasım 2013 tarihinde yasalaşmış olup; Kanun kapsamında çıkarılması öngörülen 23 adet uygulama yönetmeliğinin tamamı Resmi Gazetede yayımlanarak 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Gelişmiş ekonomilerin en temel özelliklerinden biri de hiç şüphesiz tüketici haklarına gösterilen Saygı ve duyarlılıktır. Tüketicilerimizin gelişmiş ülkelerde yaşayan tüketicilerle aynı haklara sahip olmaları, bilgilendirilmeleri, yasal haklarını kullanmaları için özendirilmeleri hususlarına büyük önem vermekte ve çalışmalarımızı bu anlayışla yürütmekteyiz.

Bireylerin bilinçli ve doğru tüketmesi ülkelerin kalkınması ve gelişmesindeki en önemli etkenlerden biridir. Üretimin kalitesi, ancak bilinçli tüketim alışkanlıklarıyla yükseltilebilir. Bu nedenle ekonomik faaliyetlere taraf olan tüketicilere büyük sorumluluklar düşmektedir. Bu kapsamda tüketiciler, yasaların kendilerine tanıdığı hakları kullanmaktan çekinmemeli ve hak arandıkça haksızlıkların azalacağı daima dikkate alınmalıdır.

**Tüketicilerin korunmasına yönelik yürütmüş olduğumuz faaliyetler arasında,** sorunları kaynağından çözmek amacıyla yapmış olduğumuz denetim faaliyetleri önemli bir yer teşkil etmektedir. Bu denetimler ağırlıklı olarak işyeri dışında satışlar, ön ödemeli(maket üzerinden) konut satışları, mesafeli sözleşmeler, abonelik sözleşmeleri, devre tatil, paket tur, bankacılık hizmetleri, sözleşmelerde yer alan haksız şartlar, garanti belgesi, satış sonrası hizmetler, fiyat etiketi, Türkçe tanıtma ve kullanma kılavuzu konularında yapılmaktadır.

Son yıllarda bakanlık olarak tüm sektörler için yönelik denetimlerimiz yoğunlaşmış olup, özellikle "***piyasa denetimi ve gözetimi***" konusuna özel bir önem verilmektedir. Bakanlığımız sorumluluğunda bulunan tüketici (***Hazır giyim, kırtasiye ürünleri, gıda görünümlü ürünler, oyuncaklar, dış fırçaları, mobilyalar, ev aletleri vs.***) ürünlerinin denetimi ülke çapında ve yıl boyunca sürdürülmektedir. Ürünler ambalaj ve etiket kontrolleri ile kimyasal, fiziksel ve mekanik testlerden geçirilerek denetlenmekte, güvensiz bulunan ürünler derhal piyasadan toplatılmakta ve ilgililere idari para cezası uygulanmaktadır.

Bakanlığımız merkez ve taşra teşkilâtları olarak "***Güvensiz ürüne karşı sıfır tolerans***" prensibi ve "***Bilinçli Tüketici, Basiretli Tacir***" anlayışı içinde devam eden tüm bu çalışmalarımız neticesinde tüketicinin korunması alanında bir farkındalık oluşturarak tüketicilerimizin bilinçlenmesini ve haklarını kolayca

aramasını, **vizyonumuz** gereği "**hızlı ve kolay ticaretin güven kapısı**" olmayı hedeflemekteyiz.

Tüketimin *sadece* tüketici hakları boyutu ile ilgili değil aynı zamanda bilinçli tüketim ve israfın önlenmesi boyutlarında da tüketicileri bilgilendirme **misyonunu** üstleniyoruz.

"**Güvensiz ürüne karşı sıfır tolerans**" prensibi ve "**Bilinçli tüketici, bilinçli toplum**" anlayışı çerçevesinde Tüketicilerimizin bu anlayışa sahip olabilmelerinde en başta kendilerine, firmalarımıza, öğretim görevlilerimize, basınımıza, radyo ve televizyon kuruluşlarımıza ve ülkemizin geleceği için, gençlerimize ve çocuklarımıza önemli görevler düşmektedir.

Bunlarla birlikte, gerek tüketici mevzuatının kapsadığı hukuki ilişkilerin oldukça genişletilmesi gerekse hakem heyetlerinin parasal görev sınırının yükseltilmesi(**01.01.2020 tarihinden itibaren ilçe Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Üst Limiti: 6920.-TL, İl Tüketici Hakem Heyetine Başvuru Üst Limiti: 10.390 .-TL.**) tüketici yargısında yer alan Tüketici Hakem Heyetlerinin önemini iyice artırmıştır.

Bu kapsamda **Tüketici Hakem Heyeti Başkanlığımıza 2018** yılından **2019** yılına devreden dosya sayısı(133) ile birlikte toplam **1072** şikâyet başvurusu yapılmıştır. Bunların **939** adedi karara bağlanmış, kararların da **516** adedi(%54,9) tüketici lehine, **390** adedi(%41,6) tüketici aleyhine sonuçlanmış ve **33** adedi(%3,5) için görevsizlik kararı verilmiştir.

**Şikâyetler konularına göre incelendiğinde 1.sırada** "Perakende Ticaret/Hizmet Sektörü" ne ait şikâyetler(%59) yer alırken **2.sırada** "Finansal Hizmet Sektörü"(%20.84), **3.sırada** ise "Abonelik Hizmetleri Sektörü"(%15,26) şikâyetleri yer almıştır.

Ülkemizde ekonomik hayatın en önemli unsuru tüketicinin korunması, eğitilmesi, bilinç düzeyinin artırılarak pazarda güçlü konumuyla yer alması, aldatılan, sömürülen, güçsüz tüketiciler topluluğu yerine, haklarını bilen, soran, sorgulayan hak arama bilincine ulaşmış güçlü tüketiciler topluluğuna ulaşması amaçlanmaktadır. Vatandaşlarımızın iyi birey olmanın bilinçli bir tüketici olmaktan geçtiğini unutmamaları dileğiyle; tüm tüketicilerimizin, tüketici hareketi mensuplarının, tüketici hakem heyeti ve tüketici mahkemelerimizin değerli çalışanlarının ve tüketicilerin daha iyi korunabilmesi adına gayret gösteren ve bu yolda emek sarf eden tüm vatandaşlarımızın 15 Mart Dünya Tüketiciler Gününü kutlarım.

15.03.2020

Mehmet Ali YÂRANBAŞI  
Ticaret İl Müdürü