

B.M.TÜKETİCİ HAKLARI EVRENSEL BEYANNAMESİ

I-HEDEFLER

- Madde 1:** Bütün ülkelerdeki, özellikle geliştirmekte olan ülkelerdeki tüketicilerin menfaatlerini ve ihtiyaçlarını gözönüne alarak tüketicilerin çoğu zaman ekonomik şartlar, eğitim seviyeleri ve pazarlık gücü yönünden dengesizliklerle karşılaştıklarının idrakinde olarak; ve adil, tarafsız ve idame ettirilebilecek ekonomik ve sosyal bir gelişmeyi teşvik etmenin önemi kadar, tüketicilerin zararlı olmayan ürünlere erişme haklarına sahip olması gerektiği düşüncesi ile tüketicinin korunmasına ilişkin temel esaslar aşağıdaki su hedefleri ihtiva eder:
- Ülkelere, halklarına, tüketici olarak yeterli korumayı sağlamak ve idame ettirmek yönünde yardımcı olmak.
 - Tüketicilerin ihtiyaçlarına ve isteklerine cevap verecek üretim ve dağıtım şekillerini kolaylaştırmak,
 - Malların üretimi ve dağıtımını ve tüketicilere hizmet vermekle istigal edenler için yüksek ahlaki davranış seviyesini teşvik etmek,
 - Tüketicileri olumsuz yönde etkileyen ulusal ve uluslararası düzeyde faaliyette bulunan bütün teşebbüslerin iş yolsuzluklarına mani olmak için ülkelere yardımcı olmak,
 - Bağımsız tüketici gruplarının gelişmesini kolaylaştırmak,
 - Tüketiciyi koruma alanında uluslararası işbirliğini kolaylaştırmak,
 - Tüketicilere daha düşük fiyatlarla daha çok seçenek temin edecek pazar şartlarının gelişmesini teşvik etmek.

II- GENEL İLKELER

- Madde 2:** hükümetler, aşağıda belirtilen ilkeleri gözönünde tutarak güçlü bir tüketiciyi koruma politikası geliştirip, kuvvetlendirmeli veya idame ettirmelidir. bunu yaparken her hükümet, tüketicilerin korunması ve sosyal şartları ile halkın ihtiyaçları doğrultusunda ve önerilen tedbirlerin bedelini ve yararlarını idrak etmiş olarak kendi önceliklerini tayin etmelidirler.
- Madde 3:** Tüketicilerin karşılanması istenilen yasal ihtiyaçları şunlardır:
- Tüketicilerin kendi sağlık ve güvenliklerine karşı tehlikelerden korunması,
 - Tüketicilerin ekonomik menfaatlerinin geliştirilmesi ve korunması,
 - Tüketicilere, kendi ferdi istek ve ihtiyaçlarına göre bilinçli seçim imkanı sağlamak için yeterli bilgilere erişim sağlanması,
 - Tüketici eğitimi,
 - Etkili bir hata telafi mercisinin tüketicilere temini,
 - Tüketici ve diğer ilgili grup ve kuruluşların oluşturulması özgürlüğü ve bu gibi kuruluşların kendilerini etkileyen karar verme işlemlerinde kendi görüşlerini ortaya koyma fırsatı,
- Madde 4:** Hükümetler, tüketiciyi koruma politikalarını geliştirmek, uygulamak, kontrol etmek için yeterli bir altyapı temin etmeli ve idame ettirmelidir. Tüketiciyi koruma tedbirlerinin, nüfusun tüm bölümlerinin, bilhassa kırsal nüfusun menfaatleri için uygulanmasını sağlamak amacıyla özel çaba harcanmalıdır.
- Madde 5:** Bütün teşebbüsler, sınırları içinde iş yaptıkları ülkelerin ilgili kanun ve kurallarına uymalıdır. Ayrıca sözkonusu ülkenin yetkili kişilerin kabul edilmiş bulunan uluslararası koruma standartlarının uygun hükümlerine itaat etmelidirler.
- Madde 6:** Tüketiciyi koruma politikası geliştirilirken araştırma yapan üniversiteler ile özel ve kamu teşebbüslerinin olumlu rolünün potansiyeli gözönünde bulundurulmalıdır.

III- ESASLAR

- Madde 7:** Aşağıdaki esaslar hem mahalli olarak üretilen mal ve hizmetlere, hem de ithal edilenlere uygulanmalıdır.
- Madde 8:** Tüketiciyi korumak için herhangi bir usul veya kural tatbik edilmezken bunların uluslararası ticarete engel teşkil etmemesine ve uluslararası ticaret taahhütleri ile

uyumlu olmalarini temin etmek için gerekli özen gösterilmelidir.
(Bu esaslardan ülkemiz için öncelikli olanlar asagidadir.)

A- FIZIKI GÜVENLIK:

- Madde 10:** Imalatçilarin ürettiği mallarin öngörülen veya tahmini normal kullanım süreleri boyunca güvenli olmalarini saglamak için uygun politikalar temin edilmelidir. Mallari pazara getirmekle yükümlü olanlar, bilhassa müteahhitler, ihraç ve ithal edenler, parakendeciler ve benzerleri (Bunlar bundan böyle dagitimcilar olarak anilacaktır) bu mallarin uygunsuz muamele veya depolama sonucunda güvenli olmayan bir hale gelmiş olmamasina ve bu mallar kendi gözetimleri altında iken uygunsuz muamele veya depolama sebebiyle güvenli olmayan bir hale gelmemelerini saglamalidirlar. Tüketiciler mallarin usulüne uygun kullanimi hususunda uyarilmali ve öngörülen veya tahmini kullanım süresince içerebilecekleri tehlikeler bildirilmelidir. Önemli güvenlik bilgileri mümkün olan her yerde tüketiciye uluslararası anlasilabilen semboller vasitasiyla aktarilmalidir.
- Madde 11:** Imalatçilarin veya dagitimcilarin ürünlerinin pazara çıkartilmasindan sonra, daha önce farkedilmeyen tehlikelerin farkina varildiginda, ilgili yetkilileri ve gerekirse halki, vakit geçirmeden haberdar etmeleri uygun politikalarla temin edilmelidir. Hükümetler de, tüketicilerin bu gibi tehlikeler hakkında uygun şekilde haberdar edilmelerini temin için yollar arastirmalidir.
- Madde 12:** Hükümetler gerektiğinde bir ürünün ciddi bir şekilde hatali oldugu veya usulünce kullanildigi taktirde dahi külliyetli ve siddetli bir tehlike arzettiği tespit edilirse, imalatçilarin veya dagitimcilarin o mali geri almasini ve degistirmesini veya ta'dil etmesini veya yerine baska bir ürün vermesini ve bunlari makul bir zaman içinde yapmasi kabil degilse, tüketicinin yeterli şekilde tazminini saglayacak politikaları benimsekmelidirlar.

B- TÜKETICILERIN EKONOMİK KARLARININ İYİLEŞTİRİLMESİ VE KORUNMASI

- Madde 14:** hükümetler, mal ve hizmetlerin temini ile ilgili imalatçilar, dagitimcilar ve digerlerinin yürürlükteki kanunlara ve zorunlu standartlara uymalarini saglamak suretiyle tüketicilerin ekonomik çıkarlarına aykiri olan icraatları önleme gayretlerini artirmalidirlar.
- Madde 15:** Tüketici kuruluslari, gıdaların katkı maddeleri ile saflıklarının bozulması, pazarlama sirasinda yanlış veya yiniltici beyanlarda bulunulması gibi hileli uygulamaları izlemeleri için teşvik edilmelidir.
- Madde 16:** Hükümetler, mallarin makul dayanıklilik, kullanislilik ve güvenilirlik ve kullanım maksatlarına uygunluk gereklerinin yerine getirildigini gözetmeleri mecburiyetini açıklayan politikaları gelistirmeli veya idame ettirmelidirlar. Benzer politikalar hizmetlerin temini için de uygulanmalıdır.
- Madde 17:** Hükümetler, tüketicilere en çok ürün ve hizmet seçeneginin en düşük fiyatlarla temini için adil ve etkin bir rekabeti teşvik etmelidirler.
- Madde 18:** Hükümetler, gereken hallerde imalatçilarin veya parakendecilerin güvenilir ve satis sonrası hizmeti ve yedek parçaları yeterli bir şekilde temin etmelerini saglamalidirlar.
- Madde 19:** Tüketiciler, tek taraflı standart sözleşmeler ve sözleşmeler içinde temel hakların bulunmaması gibi sözleşme yolsuzluklarına ve satıcıların vicdana aykiri kredi şartları uygulamalarına karşı korunmalidirlar.
- Madde 20:** Satis yükseltici pazarlama ve satis faaliyetleri tüketicilere adil muamele edilmesi prensibi ile yönlendirilmeli ve hukuki gereksinimlere uyulmalıdır. Bu tüketicilerin bilinçli ve de verilen bilgilerin doğru olması gereklerini saglayacak tedbirleri içerir.
- Madde 21:** Hükümetler tüketici mallarının her yönü hakkında doğru bilgilerin serbest akısına tüm ilgililerin istiraklerini teşvik etmelidirler.
- Madde 22:** Hükümetler, kendi milli bünyeleri içinde ve tüketici kuruluslarıyla işbirliği yaparak, tüketicilerin yeterli korunması için pazarlama ve diğer iş faaliyetlerinde kurulların belirlenmesini ve uygulanmasını teşvik etmelidir.

Madde 23: Hükümetler muntazaman ölçüler ve ayarlarla ilgili kanunları gözden geçirmeli ve bu kanunların infaz mekanizmasının yeterliliğini değerlendirmelidir.

C- TÜKİTECI MALLARI VE HİZMETLERİNİN GÜVENLİK VE KALİTESİ İÇİN STANDARTLAR

Madde 26: Hükümetler temel tüketim malları ile hizmetlerin güvenlik, kalite ve performanslarını testlere tabi tutarak sinayabilecek ve belgeleyecek tesislerin mevcudiyetini tesvik ve temin etmelidirler.

D- TÜKETİCİLERE TANZİM İMKANI SAĞLAMA TEDBİRLERİ

Madde 28: Hükümetler tüketicilerin veya uygun olduğu takdirde ilgili kuruluşların süratli, adil, ucuz ve ulaşılabilir resmi veya gayriresmi usullerle tazmin edilebilmeleri imkanını sağlayacak hukuki veya idari tedbirleri tesis ve idame ettirmelidir. Bu gibi usuller özellikle düşük gelirli tüketicilerin ihtiyaçlarını göz önüne almalıdır.

Madde 29: Hükümetler geçici uyumsuzluklarının, adil, süratli ve gayriresmi yoldan çözebilecek teşebbüsleri tesvik etmeli ve tüketicilere danışmanlık hizmetleri ve gayriresmi şikayet usulleri hakkında yardımcı olak gönüllü mekanizmaları tesis etmelidir.

Madde 30: Mevcut tazmin şekilleri ve diğer uyumsuzluk çözme usulleri hakkındaki bilgiler tüketiciye sunulmalıdır.

E- EĞİTİM VE BİLGİ PROGRAMLARI

Madde 31: Hükümetler ilgili halkın kültürel geleneklerini de göz önüne alarak, genel tüketici eğilim ve bilinçlendirme programlarının geliştirilmesini sağlamalı veya tesvik etmelidir. Bu gibi programların amacı halkın kendi hak ve sorumluluklarının idrakında olarak mal ve hizmetleri bilinçli bir şekilde seçebilmesi ve bu şekilde ayırım yapabilen tüketici olmalarına imkan sağlanmaktadır. Bu programların geliştirilmesinde gerek kırsal, gerekse kent kesimindeki düşük gelirle ve okuma yazma bilmeyen mağdur tüketicilere özel önem verilmelidir.

Madde 32: Tüketici eğitimi, müsait olduğunda öğrenim sisteminin temel müfredatının tercihan mevcut konuların bölünmez bir parçası haline getirilmelidir.

Madde 33: Tüketici eğitim ve bilinçlendirme programları aşağıda belirtilen önemli yönleri de kapsamalıdır:

- a) Sağlık, beslenme, gıda kökenli hastalıkların ve gıdalara gereksiz katkı maddelerinin konulmasının önlenmesi,
- b) Ürün tehlikeleri,
- c) Ürünlerin etiketlenmesi,
- d) İlgili kanunlar, tazmin sağlanması ve tüketiciyi korumak için teşkilatlar ve kuruluşlar,
- e) Ölçüler ve ayarlar, fiyatlar, kalite, kredi şartları ve temel ihtiyaçların mevcudiyeti hakkında bilgiler,
- f) Gerekirse kirlilik ve çevre.

Madde 34: Hükümetler tüketici kuruluşları ve basın dahil diğer ilgili grupları eğitim ve bilinçlendirme programlarını özellikle kırsal kesim ve kentteki düşük gelirli tüketicilerin menfaatine önem vererek ele almaları için tesvik etmelidir.

Madde 35: İş kesimi müsait olduğunda, gerçeğe uygun ve geçerli tüketici eğitim ve bilinçlendirme programları yapmalı veya bunlara iştirak etmelidir.

Madde 36: Kırsal kesim tüketicilerini ve okuma yazma bilmeyen tüketicileri dikkate alarak, hükümetler müsait olduğunda, toplu basın ve yayında tüketici bilgi programlarının geliştirilmesini sağlamalı veya tesvik etmelidir.

Madde 37: Hükümetler tüketici bilinçlendirme ve öğrenim programlarının yürütülmesini sağlayabilmek için eğitimcilere, toplu iletişim uzmanlarına ve tüketici danışmanlarına uygun eğitim programları düzenlemeli ve bunları tesvik etmelidirler.