

TEMEL TÜKETİCİ HAKLARI

Ekonomik ve sosyal yaşamda kullanılan dar anlamda tüketici tanımı şöyledir *"Tüketici ekonomik, sosyal ve kültürel ihtiyaçlarını karşılayabilmek için nihai bir mal ve hizmeti satın alıp nihai olarak kullanan ya da kendi kendine üretip kendisi kullanan ve hiçbir mübadeleye sokmayan her ikisi, kurum ve ailedir."*

Diğer bir tanıma göre ise *"Esas olarak tüketicilik, tüketicilerin ekonomik refahını ve politik gücünü artırmayı amaçlayan farklı ve gelişen sosyal bir harekettir"* denilmektedir.

Bir toplumda tüm bireyler nihai tüketicidir. Aslında tüketicinin hemen hemen nüfusun tamamını kapsayan bir kavram olarak ortaya çıktığı görülür. Bu bakımdan aslında tüketicinin korunması demek bir ülkede yaşayan insanların korunması demektir. Gerek literatürde, gerek Avrupa Birliği belgelerinde, gerekse Birleşmiş Milletler Genel Kurulunda kabul edilen tüketici hakları, Uluslararası Tüketici Birliği Örgütü tarafından zaman içerisinde geliştirilmiştir. Bu konudaki çalışmalar dikkate alınmak suretiyle Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü - daha sonraki adıyla Uluslararası Tüketiciler Örgütü - tarafından deklare edilmiş ve genel kabul görmüş, evrensel nitelikte sekiz tüketici hakkı mevcuttur.

Tüketicinin sağlık ve güvenliği ile ekonomik çıkarlarını korumak, aydınlatmak, eğitmek, zararlarını tazmin etmek, çevresel tehlikelerden korunmasını sağlayıcı önlemleri almak ve tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini özendirme ve bu konudaki politikalarının oluşturulmasında gönüllü örgütlenmeleri teşvik etmek amacıyla çıkarılan *"4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun"* 08.03.1995 tarih ve 22221 sayılı Resmi Gazetede yayınlanmıştır. Kanun 08 Eylül 1995 tarihinde yürürlüğe girmiştir.

Bu kanun ile Uluslararası Tüketici Birlikleri Örgütü tarafından ilan edilen sekiz temel hak Türk tüketicisine de tanınmış oldu. Buna göre tüketicinin sekiz temel hakkını şöyle sıralayabiliriz.

A. **Temel İhtiyaçların Karşılanması Hakkı;**

İnsanın, insan olmasından kaynaklanan ve hayatını sürdürebilmesi için gereken asgari ihtiyaçları işaret eden bu hak şu kavramları içerir;

- Gıda maddesi tüketebilme,
- Giyinme ve kuşanma,
- Barınma (konut hakkı),
- Temel sağlık koşulları ile hizmetlerinden yararlanabilme hakkı.

B. **Güvenlik ve Güven Duyma Hakkı;**

Yine birinci temel hakla bağlantılı olarak ve ihtiyaçlar hiyerarşisinin alt kademesinde yer alan diğer bir unsur da "güven içerisinde hayatı sürdürme" isteğidir. Güvenlik ve güven duyma hakkı, bu temel gerçeğe işaret etmekte ve günümüz hayat şartlarına paralel olarak şu unsurları içine almaktadır.

Hayatı idame ve genel sağlığını koruma bakımından tehlikeli ve zararlı etkiler taşıyan ya da sonradan olabilecek;

- Her çeşit mal ve mamule,
- Tüm hizmetlere,
- Her ölçekte imalat, üretim, süreç, yöntem ve prosedürlerine,
- Aracı ve satıcı işletmelerin ve her hükmün, potansiyel ve/veya fiili tehlikeye sebep olabilecek icraat ile risklerine karşı korunma hakkını iade eder.

Bu hakla ilgili olarak ortaya çıkan vazgeçilemez bir unsur da standartlar ve standardizasyon konusudur. Bu yönüyle, standartlar ve standartlaştırma konuları, tüketici hakları mevzuunun ayrılmaz ve önemli bir parçasıdır.

C. **Bilgi Edinme Hakkı;**

- Satın alınabilir mal ve hizmetler hakkında bilgi sahibi kılınma,
- Yanıltıcı, yanlış ve eksik reklam uygulamalarına karşı korunma,
- Pazarlama karmasının diğer tüm unsurlarında (ambalaj, etiket, promosyonlar, vb) yanıltıcı, eksik ve yanlış anlayış ile uygulamaları önleme, amaçlarına uygun, düzeltici ve engelleyici tedbirlerle, tüketicinin bilgi edinme hakkı tesis edilmeye çalışılmaktadır.

D. **Seçme Hakkı;**

Demokrasilerle siyasal yetkiyi kullanacak mercileri özgür iradeleri ile seçen vatandaşların (tüketicilerin) aynı mantık doğrultusunda, istek ve ihtiyaçlarını karşılayacak mamul ve hizmetleri de seçme hakkı bulunmalıdır. Bunun için de, kendisine alternatif mamul ve hizmetler sunulmalı; kısıtlı sayıda, ya da alternatifsiz bırakılmamalıdır. Zaten serbest piyasa ekonomisinin temel mantığı da alternatif mal ve hizmetler yoluyla rekabetin geliştirilebilmesidir.

Tüketicinin temel hakları arasında yer alan seçme hakkının kapsamında;
Rekabetçi fiyatlar ve karşılaştırılabilir diğer niteliklere sahip, çok çeşitli mamul ve hizmetin tüketiciye sunulması,
-Çok çeşitlilik (alternatif) söz konusu olmasa dahil, belirli sahalarda kabul edilebilir fiyat, tatminkar kalite ve servis garantisinin sağlanması unsurları söz konusu edilmektedir.

E. Temsil Edilme (Sesini Duyurma) Hakkı;

Temel bir hak olarak; tüketicinin (sesini duyurma) temsil edilme kapsamında;

-Siyasi otoritenin, sosyo-ekonomik politikalarını oluşturmasında dikkate alınmak, etkili olmak.

-Kamu kuruluşlarında temsil edilmek,

-İşletmeler ve onları şemsiyeleri altında toplayan kurumlarda çıkarları temsil etmek, gerektiğinde müdahil olabilmek,

-İşletmelerin değişik aktivitelerinde (tüketici panelinden, yeni ürün geliştirmeye kadar....) rol oynamak görüş ve istek bildirmek gibi aktiviteler yer almaktadır.

F. Tazmin Edilme Hakkı;

Tüketicilerin temel hakları arasında, görülen zarar ve/veya ihmal karşılığında tazminata hak kazanma güvencesinin de bulunması hukuk mantığının gereğidir. Temelde, tüketicinin "haklı" taleplerinin, firmalar ve diğer kuruluşlar nezdinde takibe geçilebilmesi ve dikkate alınması olarak belirtilebilecek bu yaklaşım çerçevesinde;

-Kusurlu malların geri alınmasında kolaylık,

-Kusurlu hizmetlerin yeniden görülmesi imkânlarının var olması,

-Kusurlu malların geri alınması(değiştirilmesi) mümkün değilse, bedelinin iadesinin sağlanması,

-Hukuki temellere dayanılarak, tazminat-zarar-ziyan bedeli ödenmesi hakkının düzenlenmesi,

-Resmi kuruluşlara, hukuki ve moral desteğinin sağlanması unsurları yer almaktadır.

Gelişmiş ülkelerde, "tazmin edilme hakkı" ile bağlantılı olarak geniş çerçeveli yasal düzenlemelere ve kurumlaşmaya gidildiği görülmektedir.

G. Eğitilme Hakkı;

Hemen her alanda gelişme kaydedilmesinin temel unsuru olarak "eğitim" konusu gösterilmiştir. Çağdaş dünyanın temelinde eğitim yer almaktadır. Tüketici gibi kapsamlı bir konunun da, eğitim çerçevesinden ayrı ele alınması düşünülemez.

Tüketicinin eğitilme hakkı, sorumlu ve bilinçli tüketici olma yolunda;

-Her seviyedeki eğitim öğretim kurumlarında; okullarda bilgilendirme ve eğitilme,

-Bunlar dışında kalan kuruluşlarda ve sosyal organizasyonlar çerçevesinde aydınlatılma ve eğitilme,

-Televizyon, sinema vb görsel yayın araçları ve basın-yayın aracılığıyla ilgili konularda kamunun bilgilendirilmesi ve aydınlatılması hususlarını kapsamaktadır.

H. Sağlıklı Bir Çevreye Sahip Olma Hakkı;

Sağlıklı bir çevreye sahip olma hakkı çerçevesinde;

-Yaşadığımız hayatın kalitesini arttıracak fiziksel ve çevreye sahip olma,

-Çevresel tehlikelerden korunma,

-Bugünkü nesiller için olduğu kadar, gelecek kuşaklar için de geçerli sayılabilecek çevreyi koruma ve kollama hakkını muhafaza hususları belirtilmektedir.