

# 15 Mart Dünya Tüketici Haftasını Kutlarken

Gülçin Tonguç

Tüketiciyi Koruma Derneği

İzmir Şube Başkanı



Türkiye'nin yıllardır AB ye girmek için verdiği mücadele ve tavizleri düşünüyorum, sonra sivil toplum örgütlerinin şu anda buldukları konularına bakıyorum. Özellikle içinde yer aldığım tüketici örgütlerinden ve derneğimizden söz etmek istiyorum.

Avrupa ülkeleri kendi ülkelerindeki sivil toplum örgütlerine özellikle de tüketici örgütlerine ciddi anlamda destek veriyorlar. Örneğin Almanya'da tüketici bakanlığı dahi var. Yerel yönetimler de tüketici örgütlerine çalışacakları ortamları sağlamakta ve bir çok konuda yardımcı olmaktadır.

Ülkemizde böyle bir yaklaşım yok. Verilen yardımlar da durdurulmuştur. Tüketici dernekleri üst kuruluşlarına proje karşılığı verilen mali destek yasa ile (14.07.2004 tarih ve 5217 nolu kanun) kaldırılmıştır.

Anayasamızın 172 md. ile Tüketicinin Korunması Hakkında Kanunun amaç maddesi ve evrensel tüketici hakları hükümleri gönüllü tüketici örgütlerinin desteklenmesi gerektiğini emreden hükümlerdir. Ama ne yazık ki tüm bu düzenlemeler göz ardı edilerek tüketici örgütlerinin güç-

süzleştirilmesine çalışılıyor.

- Eğer ülkemizde,
  - Tüketicilerin bilinçlenmesi ve bilinçli bir toplum isteniyorsa,
  - Üretilen mal ve hizmet kalitesinin yükselmesi isteniyorsa,
  - Tüketicilerin sağlığı, güvenliği risk ve tehlike altında olmaktan kurtulması isteniyorsa,
  - Aile ve ülke ekonomisine katkı isteniyorsa,
  - Savurganlığın önlenmesi ve verimlilikte artış isteniyorsa,
  - Aldatıcı, yanıltıcı ve istismar edici ticari uygulamaların olmaması isteniyorsa, örgütlerin önünün kesilmemesi, aksine desteklenmesi gerekir.

Dünyada tüketici hareketi çok eskilere dayanmaktadır. 1960 lı yıllarda Amerika'da dönemin başkanı Kennedy tarafından tüketici hakkı tanımlamasını getirilmiş ve 15 Mart'ın Dünya Tüketici Günü olarak kutlanmasına başlanmıştır. Birleşmiş Milletler'in de 15 Mart'ı Dünya Tüketici Günü olmasını kabul etmesinden sonra ülkemizde de 1985 yılında 15 Mart'ın Tüketici Günü olarak kutlanması kabul edilmiştir. Ancak o yıllarda bu anlamda herhangi bir

çalışmanın yapıldığına rastlamıyoruz. Türkiye'de henüz yasa çıkarılmamışken, 1990 yılında derneğimiz kurulmuş ve tüketici hakkının aranmasına başlanmıştır. 4077 sayılı Tüketici Kanunu ise 1995 yılında yürürlüğe girmiştir. Derneğimiz şu anda bu yasa çerçevesinde tüketicilerimizin haklarını aramaktadır. Türkiye'de iyi ki yasa var diyoruz. Nedeni ise, gerçek anlamda ne satıcı ne üretici ne de ithalatçı firmalar pazarladıkları ürünün arkasında olmadıklarındandır. Türkiye'nin AB'ye girme aşamasında son yıllarda tüketici adına yeni düzenlemeler getirilmeye çalışılmaktadır. 2003 yılında yasada bazı değişiklikler yapılmaya çalışılmıştır. Ama yeterli değil. Örneğin kredi kartlarında yapılan düzenleme hala yetersiz. Bankalar ne yazık ki yasayı uygulamıyorlar. Kredi kartları ve tüketici kredilerindeki faiz uygulamalarında halen sorun yaşanıyor. Hala kart bedeli altında kredi kartı müşterilerinden paralar alınmakta.

Hala; Avrupa ülkelerinde de satılan aynı ürüne, örneğin cep telefonlarında yaşanan sorunlara karşın yapılan uygulamalar. Üstelik

de Türkiye'de tüketiciyi koruyan bir yasa var. Komik ama Avrupa ülkelerinde aynı marka satılan bir cep telefonunda tüketici memnuniyetsizliğini ifade ederek değişim veya para iadesi yaptırabilirken, ülkemizde aldıktan bir gün sonra bile sorun yaşasa servise gönderilerek tamir hakkı kullanılmaktadır. Bu aynı marka ürüne karşı tüketicilerimize çifte standart uygulanmadığını düşünüyorum. Bu konuyu İzmir Şubesi olarak Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'na iletmemize rağmen, cevap dahi verilmemiştir.

Aslında ülkemizde yasa var ve yasaya baktığımızda 4.maddedeki Ayıplı Mal düzenlemesinde "tüketici 30 gün içerisinde malda bir ayıp yaşarsa, seçimlik haklarından birini tercih eder" denmektedir. Bu seçimlik haklar ise;

- Malın ayıpsız misliyle değişimi,
- Malın iade edilerek parasını geri alınması,
- Malın tamiri,
- Maldaki ayıp oranının bedelden düşürülmesi,

Tüketici bu 4 seçimlik haktan birini kullanma hakkına sahiptir. Ama kullanılmıyor. Genelde tamir hakkı kullanılıyor hem de zorla....

Yukarıda verdiğim cep telefonu örneğinde anlattığımız sıkıntı aslında birçok malda yaşanıyor. Bu ayıplı malı alan tüketiciye karşı, müteselsilen satıcı, bayi, üretici ithalatçı hepsi sorumludur. Tüketicilerimiz doğal olarak ilk önce satın aldıkları yere başvuruyorlar, Ancak unutmamaları gerekir ki, saydığım diğer kişilerden de hak arayabilirler.

15 Mart Dünya Tüketici gününü kutlayacağımız bu günlerde, tüm

tüketicilerimize daha dikkatli alışveriş yapmalarını, aldıkları ürünle ilgili sorunlarını sineye çekmemelerini mutlaka başvuracakları bir yer olduğunu unutmamaları gerektiğini söylemek istiyorum.

Ayrıca tüketici haklarının siyasi rant olmasına ve de göstermelik yasa ve haklara karşı olduğumuzu, sadece 4077 sayılı yasa ile değil, evrensel tüketici haklarından olan eğitim hakkının, sağlıklı bir çevrede yaşama hakkının, bilgilendirme hakkının, tazmin edebilme haklarının en temel haklarından olan (barınma, su sağlanması ulaşım, haberleşme) gibi haklarının da olduğunu, Derneğimizin bu hakların alınmasında da mücadele ettiğinin altını çizmek istiyorum.

Tükenmeden tüketmek dileğiyle tüm tüketicilerimizin 15 Mart Dünya Tüketici Günü'nü kutluyorum..

## EMO'dan Üyelerine 2008 Yılında da Ferdi Kaza Sigortası

Odamız, aidatlarını düzenli olarak ödeyen üyelerini geçtiğimiz yıl olduğu gibi 2008 yılında da ferdi kaza sigortası kapsamına alıyor. Tüm üyelerini sigorta kapsamına alma hazırlıkları yapan EMO, üyelerine aidat borçlarını sıfırlama çağrısında bulunuyor.

Elektrik Mühendisleri Odası'nın (EMO) temel gelirini oluşturan ödentilerini düzenli olarak ödeyen üyelerine yönelik geçtiğimiz yıl, 1 Şubat 2007 tarihinden itibaren başlattığı "sigorta hizmeti" bu yıl da sürdürülecektir.

### 2007 Yılında Ferdi Kaza Sigortası Uygulaması

EMO, geçtiğimiz yıl Ocak ayında 8 bin 650 üyesi ile, Axa Oyak Sigorta bünyesinde ferdi kaza sigortası uygulamasına başladı. Her ay yeniden yapılan eklemeler sonucu yıl sonunda sigorta kapsamına alınan üye sayımız 15 bine yaklaştı. Ferdi kaza sigorta kapsamı çerçevesinde yapılmış olan hasar ödemeleri şu şekilde gerçekleşti:

Vefat : 80.000 YTL ( 4 kişi)

Tedavi Masrafı : 1.954 YTL (3 kişi)

Toplam: 81.954 YTL ödeme yapıldı.

### 2008 Yılında Ferdi Kaza Sigortası Uygulaması

EMO, ödenti borçlarını kapatan tüm üyeleri ile emekli olmuş olan tüm üyelerini sigorta kapsamına almaya bu yıl da devam ediyor. Bu yıl Ocak ayı itibari ile sigorta kapsamına 11 bin 396 üyemiz alınmıştır. Henüz sigorta kapsamına alınmayan üyelerin ödenti borçlarını sıfırlamalarının ardından poliçeleri düzenlenecektir.

Üye ödenti borcu olmayan tüm üyeleri kapsayan ferdi kaza sigortası hiçbir mali külfet getirmiyor. Sigorta primlerinin EMO tarafından ödenecek olması nedeniyle, sigorta şirketi veya aracı kurumları ile EMO üyelerinin hiçbir mali ilişkisi olmayacak. Uygulama ile büyük kısmı zor ve riskli koşullarda hizmet üreten EMO üyeleri olası kazalarda kalıcı sakatlık riskine karşı 20 bin YTL, tedavi masrafları için 2 bin YTL ve vefat için 20 bin YTL'lik güvenceye kavuşuyorlar. Ayrıca sigorta yurtdışı seyahatlerinizde vize işlemleri sırasında bazı ülkelerin istediği "ferdi kaza sigortası şartı" ihtiyacınızı da karşılayacaktır.

Dünyanın her yerinde ve 24 saat geçerli olan ferdi kaza sigortası, "ani ve beklenmedik bir dış olayın etkisi ile sigortalının iradesi dışında ölmesi veya bedensel zarar görmesi durumunda poliçede yazılı limitler dahilinde tazminat ödenmesini" kapsıyor. Sigortalının kaza sonucu oluşan bedeni hasarlarını da (doktor ücreti, hastane ve eczane masrafları vb) kapsam içinde bulunuyor. Olası kaza durumunda limitler dahilinde ödemeler sigortalı EMO üyelerine veya varislerine direkt olarak yapılacaktır.

### Sertifika Şubemizde

EMO tarafından sigorta şirketine bildirilen her üye için tek tek düzenlenen "sigorta sertifikaları", üyenin işlemlerini yürüten ilgili şubesi aracılığıyla iletilmeye başlandı. Kendilerine sigorta kapsamına alındıklarına dair bildirimde bulunulan EMO üyelerinin, sigorta sertifikalarını teslim almak üzere EMO şubelerine başvurmaları gerekiyor. Sigorta poliçeleri gruplar halinde EMO Genel Merkezi'nde saklı tutulmaktadır.

Halen üye ödentisi borçları buldukları için sigorta çalışması kapsamına alınmayan EMO üyelerinin de ilgili EMO şubesine başvurarak, borçlarını kapatmaları önemle duyurulur.

Öte yandan Elektrik Mühendisleri Odası 16 Mart 2006 tarih ve 26110 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren "Mesleki Sorumluluk Sigortası Genel Şartları Tebliği" çerçevesinde tüm üyelerini kapsayacak bir biçimde çalışmalar da sürdürmektedir.