

# Tüketici-satıcı/sağlayıcı dengesi sağlanmalı

Çok düzenleme olmasının çok sıkıntı yaşanmasına yol açtığı belirtilirken Türkiye'deki mevzuatın yurtiçi yerleşiklere yönelik olduğu, sınır ötesi işlemlerde tüketicinin korunması için takip ve sisteme doğru adaptasyonun önemi vurgulandı.

**TBD** "Sayısal Gündem 2020" hedefi kapsamında oluşturduğu 7 ana öncelikli gruptan biri olan "Sayısal Tek Pazar" kapsamında "Çevrimiçi Tüketici Hakları ve Mevzuatı" Çalıştayı düzenlendi.

Çalıştayı ilk bölümünde, ilk olarak Gümrük ve Ticaret Uzmanı Özden Yavaş, 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve ikincil mevzuat kapsamında çevirim içi tüketici haklarına ilişkin bir sunum yaptı. Daha sonra Gümrük ve Ticaret Uzmanı Fatih Okay, 6563 sayılı Elektronik Ticaretin Düzenlenmesi Hakkında Kanun kapsamında çevirim içi tüketici haklarına ilişkin bilgi aktardı. Ardından Bilişim Başuzmanı Güneş Koca, 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu ve ikincil mevzuat kapsamında çevirim içi tüketici haklarına ilişkin bir sunum gerçekleştirdi.

Yapılan sunumlardan ilgili kamu kurum ve kuruluşlarının kendi mevzuatlarında AB müktesebatına uyum sağladıkları anlaşıldı. Son olarak Av. Ümit Kara, çevirim içi tüketici haklarını düzenleyen mevzuat kapsamında uygulamada karşılaşılan sorunlara ilişkin bilgi verdi.

Çalıştayı ikinci bölümünde de karşılıklı görüş alışverişinde bulunuldu. Bu bölümünde tespit edilen sorun, problem ya da konular: Avukat Kara, çevrimiçi tüketici mevzuatı kapsamında Ticaret Kanunu, BTK Kanunu, E-ticaret Kanunu gibi kanunların yanı sıra, ticari



iletişim ile birlikte Reklam Kurulu'na ilişkin düzenlemeler de göz önünde bulundurulması gerektiğini anlattı.

Malın teslim süresi ile ilgili satıcı/sağlayıcı sıkıntı yaşıyor. 6502 sayılı Kanunun 48. maddesinde; "Satıcı ve sağlayıcı, tüketicinin siparişinin kendisine ulaştığı andan itibaren taahhüt edilen süre içinde edimini yerine getirir" hükmü yer alıyor. Satıcı/sağlayıcı açısından ödeme onayından sonra başlatmak gerekiyor. 6502 sayılı Kanun ile 6563 sayılı Kanun belge saklama konusunda çelişiyor. 6563 sayılı Kanunda sağlayıcının takdirine bırakılıyor. Peki, bu durumda hangi hüküm uygulanacak? Bir diğer konu sınır ötesi alışveriş. Tüketicilerin sınır ötesi aldığı ürünlerin gümrük vergileri ödenecek mi? Mali engeller ne olacak?



Kara, "Mesafeli sözleşme kavramını iyi seçtik mi? E-sözleşme dediğimiz zaman TV'de yaptığımız sözleşmeler bunun kapsamında değil. E-sözleşme mesafelinin bir alt türü. Bu bakımdan mesafeli kavramını çok isabetli buluyorum" dedi.

Okay ise, büyük firmalarda saklama yükümlülüğünün büyük bir maliyet getirdiği, küçük firmalarda ek maliyet olmadığını söyledi. Maliyet durumunun göz önünde bulundurulması ticaretin gelişmesi ve yaygınlaşması açısından önemli. Tüketici-satıcı/sağlayıcı dengesinin sağlanması gerekir. Yükümlülükler maliyet anlamına geliyor. Çok düzenleme olması ileride çok sıkıntı yaşanmasına sebep olur. Bizim mevzuatımız yurtiçi yerleşiklere yönelik. Sınır ötesi işlemlerde tüketicinin korunması için takip ve sisteme doğru adaptasyon önemli. (ADR-ODR) Çevrimiçi uyuşmazlık yöntemleri/çözümü konusunda çalışmalar yapılmalı.

Kanun çalışmaları sırasında Bankalar Birliği lobi çalışması yaparken, STK'ların ortada olmadığına söyleyen Koca, STK'lardan ellerinden gelenleri yapmalarını istedi. Tüketicinin cayma hakkını kullanırken sıkıntı yaşadığını, bu sıkıntıyı yok etmek için yeni Kanunla

birlikte tüketici, mal teslimine kadar da cayma hakkının kullanılabilmesini anlatan Özden Yavaş, ihlal edilen tüketici haklarını tespit edebilmek amacıyla belge sağlamamaktan ötürü ceza uygulaması getirilmek istendiğini ifade etti.

Tüketici mahkemelerinde bankalar ile ilgili dosyaların patlama noktasında olduğunu kaydeden Gülşen Köse, 4077 sayılı Kanun'un 1995'te çıktığını, 20 yılını doldurmadan yeni bir Kanun yapıldığı, kanun numarasının değişmesiyle büyük bir kayıp olduğuna işaret etti. Köse, "AB'de olduğu gibi eski kanuna ekleme olmalıydı. Bu hukuk kültürü ve bilincini oluşturuyor" dedi. Tüketicilerin bilinçlendirilmesi yönündeki çalışmaların yeterli olmadığını vurgulayan Köse, sosyolojik bir baskı yapılmasını, ciddi bir hukuk otoritesi oluşturarak sektöre baskı uygulanmasıyla mahkemelere bu kadar yük binmeyeceği binlerce dosya olmayacağını bildirdi. "Yeni yasada çelişkiler var. Türkiye'deki yargılama sistemi göz ardı edilmiş. AB'deki gibi dosya sayısı az değil" diyen Köse, tüketici bilincinin oluşturulması gerektiğine vurgu yaptı.

Seher Çiğdem Çamurdan, uygulamanın düzeltilmesinin zarar vereceğini, bankaların bu iş kârlı olduğu sürece bundan vazgeçmeyeceğini belirterek tüketici mahkemelerinde sürecin hızlandırılması önerilerine katıldığını ifade etti.

