**Basına ve Kamuoyuna;**

Tüketici Örgütleri Konfederasyonu Genel Başkanı Fuat Engin, günümüzde giderek artan tüketici sorunlarından yola çıkarak e-ticaret, kredi ve kredi kartı kullanımı, abonelik sözleşmeleri, ürün güvenliği, tüketici Hukukunda yaşanan gelişmeler ve tüketiciyi ilgilendiren birçok konuda yaşanan sorunlar ve çözüm önerilerinin değerlendirildiği **“TÖK AKADEMİ 2. Danışma Kurulu Çalıştay”** sonuç bildirisini aşağıda açıklamıştır.

TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİ KONFEDERASYONU (TÖK) dur durak demeden çalışmalarına devam ediyor. Faaliyet alanlarımızla ilgili, Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, Ürün Güvenliği ve Denetimi Genel Müdürlüğü, İstanbul Barosu Tüketici ve Rekabet Hukuku Merkezi, İstanbul Büyükşehir Belediyesi Zabıta Daire Başkanlığı Tüketici Hakları Zabıta Amirliği uzmanları ile Akademisyenler, Hukukçular, Sanatçılar ve tüketici alanında çalışan uzmanların katılımıyla 26 kasım 2022 tarihinde İstanbul da gerçekleştirdiğimiz 2. TÖK AKADEMİ Danışma kurulu çalıştayım da sorunları tespit ederek, ürettiğimiz, geliştirdiğimiz tüketici politikalarının önümüzdeki süreçte çalışmalarımıza yön vermeye devam etmesi, ülkemizde tüketici bilincinin artmasına ve toplumsal hak arama kültürünün gelişimine katkı sağlayacağı inancındayız.

Tüm katılımcıların, çalıştay da yaptıkları katkılar örgütlülüğümüze güç katmıştır.

Ülkemizin ilk tüketici konfederasyonu ve Consumer International üyesi olan TÖK kuruluşundan bu yana bileşenlerinin 25 yıllık deneyiminden aldığı sinerjiyle ulusal ve uluslararası alanda tüketicinin korunmasına yönelik ilkleri hayata geçirmektedir.

26.11.2022 tarihinde İstanbul da gerçekleştirdiğimiz TÖK AKADEMİ 2. Danışma kurulu Çalıştayım da yapılan tespitler, tartışmalar ve değerlendirmeler ışığında aşağıdaki sonuçların kamuoyuyla paylaşılması gerekmiştir.

a)- Tüketicinin korunması alanında mal ve piyasası aktörlerinin gerek eğitim eksikliği gerekse iyi niyetli olmayan ihlal ve istismarları nedeniyle yaşanan sorunlar her geçen gün artmaktadır. Bu konuda sorunlar hızla masaya yatırılmalı çözümler hızla üretilmelidir.

b)- Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda yapılan son değişiklikler aceleye getirilmiş, tüketici örgütlerinin görüşlerine yeterince yer verilmemiş ve tüketici ihtiyaç ve talepleri önemli ölçüde göz ardı edilmiştir. Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunda değişiklik yapılması zaman geçirmeden gündeme alınmalıdır.

c)- Tüketici Hakem Heyetlerinin 2021'de aldığı 630.852 kararın %52'si tüketicilerin lehine %48'i aleyhine gerçekleşmiştir. Bu sonuç tüketiciyi korumak için kurulmuş bir yapının işleyişini sorgulamayı gerektirmektedir. Bu açıdan mahkeme dışı ve mahkeme tüketici sistemleri arasındaki işbirliğinin güçlendirilmesi gerekmektedir.

İl ve ilçelerde görev yapan 211 adet Tüketici Hakem Heyetinin durumu ve yeniden yapılanma konusu tekrar gündeme alınarak, sayının artırılması, karar birliğinin sağlanması, Kaymakamlık yerine yeni bir yapılanma oluşturulması, bilirkişilik sistemi gözden geçirilerek yeniden düzenlenmesi, başta raportörler olmak üzere heyet üyelerinin eğitimlerinin sürdürülebilir biçimde hayata geçirilmesi gibi konulara hızla çözüm üretilmelidir.

d)- Ülkemizde ürün güvenliği hala sorgulanabilir düzeydedir., Tüketicinin sağlık ve güvenliğini tehdit eden güvensiz ürünlerde yaşanan sıkıntılara yönelik etkin denetimlerin gümrükler, üretim yerleri ve dağıtım/satış noktalarında etkin yapılması ihtiyacını her geçen gün artırmaktadır.

e)- Yaklaşık iki yıldan bu yana çok büyük orandaki fiyat artışlarından kaynaklı yaşanan sıkıntılar/sorunlar tüketicilerin gıdaya erişimini engellemektedir. Gıda güvenliğinden kaynaklı sorunlar ise geri plana itilmiştir. Fiyat artışları aynı zamanda büyük ölçüde raflarda fiyat etiketi olmaması nedeniyle raf ve kasa fiyat ilişkisini olumsuz etkilemektedir.

Zaman geçirmeden tüketicinin alım gücünün artırılması yanında spekülatif fiyat artışlarına DUR denilmeli ve gıda güvenliğine ilişkin denetimler ve fiyat etiketlerine ilişkin önlemler alınmalıdır.

f)- Günümüzün yükselen trendi olan e-ticaret alanında yaşanan güncel sorunlar her geçen gün giderek artmakta ve hem güvensiz ürünler açısından hem de tüketicilerin ekonomik çıkarlarının korunması açısından çok hızlı çözümler üretilmelidir.

g)- Finansal tüketicilerin yaşadığı sorunlar uzun yıllardır en önemli konulardan biri olmuştur. Özellikle kredi kartları ve kredilere ilişkin yapılan mevzuat düzenlemeleri sorunların aşılmasını önlemeye yardımcı olmadığı gibi, uygulamada yaşanan ihlallerde sorunların büyümesine neden olmaktadır. Finans sektörünün haksız ve hukuksuz uygulamalarının önüne geçecek önlemlerin zaman geçirmeden alınmalıdır.

ğ)- Telekomünikasyon alanında tüketiciyle yaşanan sorunlar genel olarak göreceli de olsa azalmış gibi görünse de özellikle taahhütlü abonelikler ve kota aşımlarında artan oranda devam etmektedir. Bu alanda yaşanan sorunlara acil çözüm üretilmelidir. h)- Son yıllarda etkinliği artan dijital reklamların olumsuz etkilerinin yarattığı kirlilik, tüketici yaşamını büyük ölçüde olumsuz etkilemektedir. Ticaret Bakanlığı tarafından hazırlanan ve Reklamlar, tüketicilerin çevre konusundaki duyarlılığını ya da bu alandaki olası bilgi eksikliğini istismar edecek biçimde yapılamayacağını temel alan “Çevreye İlişkin Beyanlar İçeren Reklamlar Hakkında Kılavuz” taslağı ve benzer düzenlemeler, denetim mekanizmalarını daha da etkin kılacak şekilde zaman geçirmeden uygulamaya konulmalıdır.

ı)- Tüketici Örgütlerinin kapasitesinin artması ihtiyacı günümüzde kendini daha çok hissettirmek- tetir. Tüketici örgütlerinin mali ve profesyonel desteği yeterli değildir.

Gerek Anayasanın 172. Maddesi, gerekse Tüketicinin Korunması Hakkındaki Kanunun amaç

1. Maddesine yer alan hükümlere göre tüketici örgütleri desteklenmelidir.

i)- Kişisel Verilerin Korunması Hakkındaki kanun (KVK) hükümlerine aykırı olan SMS ve Aramaların (0850 ve diğer) tüketiciye yönelik tacizleri her geçen gün boyut kazanarak artması karşısında ticaret il müdürlükleri bu taciz karşısında adeta çaresiz kalmışlardır.

Öncelikli çözüm üretilmesi gerek konulardan biride bu durumdur.

k)- Avukat kılığına giren dolandırıcıların tüketicilere yönelik haksız kazanç sağlamaya yönelik uygulamaları tacize ve tehdide dönüşmüş olup, adli sistemde yeni düzenlemeler yapılmalıdır.

l)- Tüketici bilincinin artırılmasına yönelik okullarda “Bilinçli Tüketim-Bilinçli tüketici” dersinin müfredata konulması, Basın yayın kuruluşlarınca yeterince uygulanmayan tüketicinin bilgilendirilmesine ilişkin yayınlara yönelik etkili uygulanabilir bir düzenleme yapılmalıdır.

m)- Ticaret kesiminin hak ve çıkarları için faaliyet gösteren Ticaret Bakanlığı bünyesinde tüketicinin korunması yeterli olmadığından, yeni dönemde TÜKETİCİ BAKANLIĞI mutlaka kurulmalıdır.

Kamuoyuna saygıyla duyurulur.