

TÜKETİCİ HAKLARI VE PİYASA EKONOMİSİ: HAKLARINI BİL SEN DE KAZAN!

18.04.2014 tarihinde gerçekleştirilen "Tüketici Hakları ve Piyasa Ekonomisi: Haklarını Bil Sen de Kazan!" konulu konferans metnidir.

Konuşmacılar:

Prof. Dr. Mustafa İsmihan (Atılım Üniversitesi İşletme Fakültesi İktisat Bölüm Başkanı)

Dr. Özkan Leblebici (Atılım Üniversitesi SBE Müdür Yardımcısı - Oturum Başkanı)

Ümit Kara (Avukat - Çankaya Tüketici Hakları Hakem Heyeti Üyesi)

Ergün Kılıç (Tüketici Hakları Derneği (THD) Başkan Yardımcısı)

Prof. Dr. Mustafa İsmihan: Piyasa ekonomisine baktığımız zaman temel aktörlerden birisi tüketicilerdir. Yani tüketici olmak, zaten burada hepimizin bir vasfı, hepimiz tüketiciyiz. En azından bir hane halkının parçası olarak bu faaliyetin içerisinde bulunuyoruz.

Biz derslerimizde sürekli olarak hep şunu öğretiriz: Tüketiciler rasyoneldir. Yani kendileri için doğru olan her şeyi bilirler; faydalarını, tatmin düzeylerini en yüksek noktaya çekecek kadar tüketimi tabi bütçe kısıtları altında yapmaya meyil ederler. Ama şimdi bu işin teorik kısmı biz bunu mikro derslerinde anlatıyoruz. Buradan talep fonksiyonları, işte hangi üründen ne kadar alacağımızı çıkartıyoruz. Biz daha sonra İktisat Bölümü öğrencilerine mikro teoride bunların daha detaylarına giriyoruz. Ama talep, talebi belirleyenler tüketiciler piyasa ekonomisinde ve arz, talep piyasaların iki tarafı.

Şimdi küreselleşen dünyada insanlar sürekli daha fazla tüketime de teşvik ediliyor. Ama biz ne kadar geliştireceğiz? Yani tüketici olarak haklarımızı ne kadar biliyoruz? Yani haklarınızı iyi bilmezseniz, o aldığınız fayda size daha fazlasıyla ters yönde zarar olarak geri gelebilir. Haklarınızdan haberdar olmazsınız.

Dr. Özkan Leblebici: Tüketici haklarını konuşmadan önce bir devleti tanımlamamız gerekiyor.

Devlet nedir? Cenerov'un kitabında devleti sorumlulukları açısından üç şekilde sınıflandırıyor. Devletin egemen sınıfın çıkarlarına karşı olan sorumlulukları, devletin kendi yapısı içerisindeki yapıya karşı olan sorumlulukları, devletin vatandaşlarına karşı olan sorumlulukları ve bunlar arasında bir denge kurulması gerektiğinden bahsediyor.

Ama bu denge nasıl kurulacak? Schumpeter kalkınmanın itici gücü olarak girişimciliği gösteriyor. Ancak girişimcilik dediğimiz şeyin sınırları ne olmalı? Yani bu devletin sorumlulukları bağlamında aslında tartışmamız gerekiyor.

Son olarak geçen hafta içerisinde bir olay yaşandı, basına yansıdı. Bilmiyorum, takip edeniniz oldu mu? Antalya'da ormanlık bir bölgede orman köylülerinin bulunduğu bir alanda, ortak mülkiyeti olan bir alanda bir taşocağı var. Bu taşocağı tabii bölgede ciddi bir tahribata yol açmış. Çevreci ve duyarlı bir vatandaşta bu taşocağının yarattığı kirliliğine, çevre katliamına karşı örgütlü bir mücadele vermeye çalışıyor. Son olarak taşocağının sahibi sen diyor benim ticari haklarımı, ticari çıkarlarımı engellediğin için senin hakkında 100 bin liralık tazminat davası açıyorum. Geçen hafta içinde yaşandı, bu olay.

Şimdi burada olayın iki boyutu var. Girişimci kendine üretim yapıyor. Vatandaş tüketici hakkı olarak bakarsanız ki burada ben şunu da eklemeliyim: Yani ben tüketici haklarıyla, vatandaş haklarını asla birbirinden ayırmayan bir insanım. Öyle de olması gerektiğini düşünüyorum. Burada girişimcilik ve tüketicilik hakkı arasında nasıl bir bağlantı kurulabilir, denge nerede kurulmalıdır sorusunu sormamız gerekiyor.

Ümit Kara: Ekonomi ve hukuk aslında birbiriyle aynı arabada giden, bir milletin gelişimini de beraber katkı sağlamak durumunda olan iki disiplin. Tüketici hukuku da bu iki disiplinin birlikte yürümesiyle ortaya çıkacak bir konu, dolayısıyla biri geride kaldığı zaman diğer yan eksik kalıyor. Dolayısıyla bir hocamın da yaptığı benzetmeye kısmen katılıyorum; o derdi ki, ekonomi ve hukuk, medeniyet arabasını çeken iki attır. Birbiriyle senkronizasyon sağlamak durumunda, biri geri kalırsa bu araba hiçbir yere gitmez. Modern bir yaklaşım var; teknoloji, teknik bilgi tabii önemli bunlar. Veri çok önemli, girişimci için aslında ama teknoloji ve bilimsel veri bu arabanın içinde ekonomi ve hukuk çekmediği sürece hiçbir yere gidemezler.

Peki, bugün nelerden bahsedeceğiz, onu özetleyeyim. Tüketici piyasa ekonomisinde bir aktör; ister serbest piyasa olsun, ister kontrollü piyasa olsun üretilen mal ve hizmetleri süs olsun diye üretmiyoruz. Bunun karşılığında bir talebi var. Bu talebi insan eylemi olarak biz görüyoruz. Sentetik bir eylemi değil, insan eylemi olarak talebin karşılığında da tüketici var, aktör olarak. Piyasada önemli bir aktör, girişimci oda yine bir insan eylemi olarak girişimcilik yoğunlaşmakta ve güçlenmekte olan bir aktör; bu iki aktör arasında bir gerilim var.

İktisadi doktrinler tarihinden hatırladığım kadarıyla klasik iktisatçılar böyle bir gerilimin asla olmayacağını, aslında arz ve talebin arkadaş olduğunu ve menfaatlerin aynı yöne baktığını, birinin ihtiyaçları karşıladığını diğeri de karlılığı sağlamak amacıyla bu ihtiyaçları ürettiğini söyler ve kendiliğinden doğal bir dengenin oluşacağını öngörürler. Aslında bu sistemi zamanla böyle bir dengenin oluşmadığını görüyoruz.

Şunu da belirtmek istiyorum: Anlatılan sistem kurumlarıyla, düzenekleriyle, unsurlarıyla, aktörleriyle fikriyatta işleyebilir. Ama bunu rejime ve uygulamaya

dönüştürdüğünüzde iş böyle değil, bir takım doğal engeller var ya da doğal olmasa da devlet tarafından bir takım engeller çıktığını görüyoruz.

Peki, bu engellere karşı devlet, aktörler nasıl konumlanmalı? Yani tüketici serbest piyasada serbest piyasanın neresinde öncelikle bunu belirlemek gerekiyor. Aslında neoliberaler diyor, ama daha çok Avustralya ekonomi bunu söylüyor. Tüketiciyi serbest piyasanın merkezine koyuyorlar. Yani her ne kadar girişimci serbest piyasa yönlendiren, organizasyonu elinde tutan kişi ise ve bu kaptanın emirlerine tabidir. Kaptan da tüketicidir, ne kadar talep ederse o kadar hareketlenir piyasa. Talep olmazsa gemi de yürümez. Bu benzetmeye kısmen katılıyorum, kısmen katılmıyorum. Şu yönden katılmıyorum. Tüketici belirleyici bir aktör olmakla birlikte bu dengede zayıf konumda olan taraf, girişimci hem bilgi olarak hem organizasyon olarak tüketiciden daha iyi bir konumda. Bir kere üretim sürecini siz daha iyi biliyorsunuz. İncelediğinizde sermaye önemli bir faktör olduğunu biliyoruz. Sermaye yanında bilgi birikimini, yanında öngörülemez ve öngörülen risklerin analizini vs. girişimciye bir takım silahlar sunuyor. Ama aynı silahlar tüketici de yok, maalesef. Aynı riskler tüketici de yok.

Peki, bu denge aşırı derecede bozulursa bunu kim sağlayacak? Şimdi liberal doktrine göre böyle bir dengenin kendiliğinden sağlanması mümkün olacağı için kesinlikle devlet veya başka bir üçüncü aktörün müdahalesi olmaması gerekir. Dolayısıyla hukuk ekonomiden ilham alarak, ekonomist piyasayı, yani serbest piyasayı ya da kapitalizmi yönlendireceği zaman muhakkak en az müdahale yetkisine riayet edecek. Aksi takdirde denge bozulur. Üretimi, tüketimi her türlü faaliyeti sektöre uğratmış olursunuz der.

Devletler şimdi öyle düşünmüyor. Bu sebeple ekonomistlerle çalışıyorlar. Bir hukuktan bahsederken, bir kanun çıkarırken bu piyasayı yani tüketiciyle girişimcinin dengesini sağlandığı piyasayı düzenlerken bir takım sınırlamalar getirme ihtiyacı duyuyor. Buna ideolojik yaklaşabilirsiniz, kontrollü ekonomi diyebilirsiniz, gerçek liberal ekonomi sağlanamaz diyebilirsiniz. Hukuk ekonomiyeye müdahale diye düşünebilirsiniz. Ama liberalizmi uygulayan, yani liberal kapitalist sistemin menşei olarak bildiğimiz örneğin Amerika Birleşik Devletlerinde Merkez Bankasından tutun da regülasyon yetkisine sahip, yani piyasayı düzenleyen üretimi, fiyatı kontrol eden, sermaye dolaşımını kontrol eden kurumların çok sayıda olduğunu göreceksiniz. Demek ki bu ihtiyaçtan kaynaklanan dolayısıyla kanun koyucu anayasa bahsederken, biz hukukçular bahsederken ekonomistlerden en etiketli bilimsel konularda görüş alıyoruz. Ama bu dengeyi oluştururken hiçbir zaman piyasanın kendiliğinden spontane olarak kendine gelmeyeceğini varsayarak hareket ediyoruz.

Bunun farklı nedenleri var. Biz tüketici hukuku olarak en fazla doğal tekellerle karşı karşıyayız. Doğal tekeller, ağ sektörü dediğimiz işte havayolu yani o sektörde sektöre girişin ve yoğunlaşmanın çok zor olduğu ancak belirli sayıda veya tek girişimcinin piyasaya girebildiği, mal ve hizmetlerin üretildiği tekeller, doğal tekeller. Normal şartlarda piyasayı girişi kısıtlayan bir kural yok, herkes dilediği zaman, dilediği

miktarda sermayeyle girebilir ve ama bakıyorsunuz bir ya da iki firma var, bunun içinde birden fazla firma var ve burada maliyetin oluşma şekli reel değil. Yani tüketici bir aktör, şöyle bir varsayımla hareket ediyoruz: Tüketici insan eylemi olarak talebi gerçekleştirecek. Rasyonel olarak yani normal koşullarda üç portakalı aynı fiyata iki portakala tercih etmeniz gerekir. Rasyonel olarak hareket etmesi gerekir.

Girişimci de öyle tanımlıyoruz, onun da rasyonel hareket etmesi gerekir. Ama öyle olmuyor. Girişimci bazen yoğunlaşma için, bazen piyasaya başka aktörlerin girmemesi için talep piyasasında hiç olmayan sektörlerle bakıyorsunuz fiyat indirimine gidilebiliyor.

Başlangıçta tüketicinin lehine olan bu davranışlar ileri de görüyoruz. Aslında arzı sürekli oligopol veya tek girişimcinin bulunduğu bir piyasaya dönüştüreceği için tüketicinin yararına olmadığını görüyoruz. Bunu da bir takım düzenlemelerle sen tamam belki fiyat indirimi sağlıyorsun ama bunu yapma sebebin bu piyasaya girecek girişimcilerin nasıl olsa burada maliyetler yüksek, fiyatlar düşük dolayısıyla ben buraya girmeyeyim, burada kar yok düşüncesiyle onları uzaklaştırmak amacını taşıyorsun. Görüldüğü gibi hukuk ekonomik kanunları, fizik kanunları gibi işlemediği noktalarda kendini buna müdahale etmekte zorunlu hissediyor.

Peki, tüketici piyasanın burasındaysa, yani hem belirleyici hem etkilenense hem de edilgense devlet tüketiciyi korumak zorunda mıdır, birazdan bunu tartışacağız. Biz tüketiciyi korumak zorunda mıyız? Bizler girişimcilerde kendisinin ürettiği mal ve hizmetlerde birer tüketici. Korumak zorundaysak bunun sınırı ne olacak? Yasalar bunun sınırını nasıl çizecek?

Şimdi anayasamız bizim temel bildiğimiz yaklaşık 30 yıldan beri uygulanıyor. Değişiklikler belki tamam başka bir anayasa girmiştir, anayasamıza ama tüketiciyi düzenleyen, girişimciyi düzenleyen maddeleri hep aynı. Biraz önce de bahsettim ekonomiyle hukuk aynı arabada, dolayısıyla bu düzenlemeleri biz ekonomiden ilham alarak, piyasayı bilerek iktisatçı olmadığımız halde bir takım derinliklerini görerek hareket etmek durumundayız.

Girişimciyi avutacak, onun yüzde yüz aleyhine düzenlemeler getirirseniz alternatif piyasaları arayacak. Alternatif piyasaların içine giren girişimci o piyasayı terk ettiği için aslında tüketiciye arz sağlayan aktörlerin sayısı da azalacağı için bu düzenlemenizle tüketiciyi korurken bir de bakarsınız artık tüketiciyi korumuyorsunuz. Tam tersine onu kurtlar sofrasına yalnız başına silahsız gönderiyorsunuz. O yüzden biz tüketici hukuku düzenlemelerini bu ikileme düşmeden, yani iki tarafı da denge içerisinde yürüterek yasalarda da bunu da görerek yasama organı burada belirleyicidir. Siz neyin ne olacağını istediğiniz kadar akademisyen olarak belirleyin, bunu yasa halindeki mecliste siyasi iradedir, dolayısıyla onu da dikkate alması gerekir.

Söylediklerim fikriyatta, yani doktrinde böyle iken uygulamada nasıl anayasamızı, bir girişimcilik teşebbüsünü, girişimciliği, teşebbüsü sonuna dek koruyan düzenlemeyle

ilgili diyor ki mülkiyet hakkı kutsaldır. Ama mülkiyet hakkının sınırları vardır. Girişimcilikte bir liberal ekonominin bireysel hak olarak takdim ettiği bütün dünyada temel hak ve hürriyet olarak kabul edilen bir hak, ama girişimciliğin de bir sınırı var. Girişimcilik bir kere sözleşme serbestliği demektir. Siz buradan çıktınız, herhangi bir alışveriş yapıyorsunuz. Girişimcinin sunduğu bir hizmeti dilediğiniz fiyata satın alamazsınız, piyasa boyutuyla ama girişimci dilediği fiyata bunu satabilir, parasal olarak.

Siz yine eve gittiniz, eviniz eğer kira olarak oturduğunuz bir yere sözleşmede dilediğiniz kişiyle sözleşme yapmanın içeriğini belirlemede dilediğiniz evi seçme hakkına sahiptir. Ama uygulamada bakıyoruz, bunu belirleyen genellikle sermaye tarafında bulunan sayısı nispeten az olan girişimcilerdir. Dolayısıyla bir dengeyi sağlayacak üçüncü bir aktöre ihtiyaç var.

Tüketici hukuku sınırlama hukukudur. Biz o yüzden liberteryanlar sevmezler. Siz aslında ekonomiye müdahale ediyorsunuz, tüketici hukuku olarak ekonominin doğal olarak dengeye gelmesine engel teşkil ediyorsunuz. Sizin yaptığınız her düzenlemeyle birer sınırlama doğar.

Dayanakları da şu, zaten talep eğer fiyatlar uygun seviyede oluşmazsa, yani ben bir mal ve hizmeti bütçeme göre uygun bulmazsam başka bir alternatifine yöneleceğim için kendiliğinden bir denge oluşur, dayanakları bu. Bize eleştirel ve teknik olarak yaklaştıkları konu bu ama durum maalesef uygulamada öyle değil. Biz şunu biliyoruz ki, harcama kararını belirleyen sadece arzı, fiyatı ve miktarı değildir, bir de hane halkının bütçesi vardır. Bütçe bize en büyük parametremizdir, ona göre hareket ederiz. Bütçemiz sınırlıysa fiyatlar ne kadar değişirse değişsin vereceğiniz kararlar aynı duyarlılıkta değişmeyebilir.

Tüm bu ekonomik yönlere değinerek anlattıklarım tüketici hukukunda sınırlamanın gerektiği yönünde, yani yapılması gerektiği yönünde bir fikir ortaya atıyor, tabii siz buna katılabilirsiniz ya da katılmaya bilirsiniz. Ülkeler ve uluslar buna nasıl bakmış, makro düzeyde nasıl bakmış? Az önce marjinal maliyetlerden çok daha mali üzerine çalışan mal ve hizmet üreten telekomünikasyon, su, doğalgaz, şehir içi ulaşım, havayolu gibi sektörlerde sektörü sınırlayan kararlar alma, birtakım üst kurullar kurma eğilimine gitmişlerdir.

Tüketici zayıf konumda ise doğal tekellere karşı tüketici ve girişimci dışında bir üçüncü aktöre ihtiyaç var. Bu üçüncü aktör devlet olsun, ama devlet kimin kontrolünde çok kolay manipüle edilecek siyasi partilerin kontrolünde. O halde biz üçüncü bir aktör olarak devleti belirleyelim, içinde ama bunu da polizasyondan arındıralım. Bu da devlet içinde bürokrasiden çok önemli. Bürokrasi ve siyasi partilerden uzak özerkleşmiş. Yani önce özerk hale getirilmiş, bu üçüncü aktörü girişimci dışında. Hem girişimciden hem tüketiciden bağımsız olsun hem de devletten bağımsız olsun, organizasyondan bağımsız olsun, özerk yapıda olsun. Bunlara da düzenleyen kurumlar adını vererek yani piyasayı düzenleyen kurumlar adını vererek

böyle bir özerkleştirmeye gidiyor. Bunu Amerika'da da görebilirsiniz, uygulaması farklı olsa da, Kıta Avrupa'sında da görebilirsiniz.

Peki, ne işe yarıyor? Hakikaten tüketiciyi koruyor mu? Piyasayı düzenliyor mu? İddiaya göre bu bağımsız idari otoriteler olarak idare hukukunda adlandırılır. Bir kaçını biz biliyoruz, çok meşhur. Mesela bankacılık piyasasında Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) var, Enerji Piyasasında EPDK var; alkol piyasasında yine büyük bağımsız kurumumuz var. Televizyon piyasasında hem idari yetkilere sahip hem regülasyon yetkilerine sahip RTÜK var. Bunlar yargı benzeri yetkiye sahiptir. Piyasada üçüncü aktör olarak bazen mal ve hizmet üretimini hakikaten bakıyorsunuz, kısıtlıyorlar, bazen fiyat kısıtlamasına gidiyorlar. Fiyat marjlarını belirliyorlar, tavan ya da taban fiyat akaryakıt da olduğu gibi.

Bu aktörler piyasadaki dengenin oluşmasına, piyasada oluşacak mali durumlara veya arz ve talep dengesizliğine çare olarak ortaya konan kurumlardır. Kimileri bu kurumların ne kadar yararlı olurlarsa olsunlar, aslında tüketicilere nimet ve doğal olarak da serbest teşebbüs ayrımı olduğunu hiçbir zaman böyle sentetik ve yapay müdahalelerle piyasadaki fiyat ve arz, talep dengesinin oluşamayacağını söylüyorlar. Bu konuyu görüyoruz, verileri inceliyoruz. Hakikaten bizdeki doğal tekel piyasası serbestleşiyor mu rekabet artıyor mu, tüketici lehine fiyatlar düşüyor mu bilgilendirme yükümlülüğü var, bu kurumların bizi bilgilendiriyorlar mı onu hep beraber değerlendireceğiz. Belki bu anlattığım konuları yani tüketici, girişimci, piyasa, bu piyasayı yönlendiren üçüncü aktörler bir de devlet var, bütçesiyle çok büyük bir alıcı aynı zamanda kamu alımları yapıyor.

Klasik liberal doktrin olsun, Neoliberaler olsun, onlardan önce Avustralya ekonomisi belki de liberalizmi ya da piyasa ekonomisini mahsurlarını giderecek tarzda geliştiren ekonomistler olsun, sistem olarak hep fikriyat alanında düşünmüşler ve tartışmışlardır. Ama uygulamaya gelince piyasadaki tüketicinin ya da daha zayıf konumda olan diğer aktörlerin bundan zarar gördükleri hiç de söylendiği gibi kendiliğinden spontane bir dengenin oluşmadığını söyleyebilirim. Biz hukuk düzenlemeleri yaparken veya uygulayıcılar olarak Tüketici Mahkemeleri olsun, ekonomi alanında bağımsız kurumlarla ilgili çalışan hukukçular olsun ve Tüketici Derneği Hakem Heyeti Üyeleri olarak bizler olsun girişimciyi koruyacak veya tüketiciyi koruyacak, dengeyi sağlayacak kararlar alırız ve deriz ki tamam her iki tarafta burada oyuncu ama bir tarafın dezavantajları diğer tarafın avantajları var. Gerek uygulayıcılar olarak karar verirken gerek hukuk bazlı verirken ekonomistlere ihtiyacımız var. Ekonomi bilgisine ihtiyacımız var; çünkü bir kere kanun durağan bir metindir. Onu oluşturana asıl ihtiyaç vardır. İhtiyaç var diye yasa çıkarırız ve uyguluyoruz.

Uyuşmazlıkta girişimci ve tüketicinin çatışmasından doğar. Eğer kanun gideriyorsa yeterli değildir. Uyuşmazlığı çözmek kolaydır. Ekonomistlere şunun için ihtiyacımız var, kanun yaparken uyuşmazlık çıkmadan uyuşmazlığı önleyici şekilde, önleyici yaklaşımla çözmek ve belki de önlemektir. Ödemekten daha sağlıklıdır diye düşünüyorum.

Dr. Özkan Leblebici: Çoğu zaman kavramlar birbirine karışıyor, sivil toplum. Sivil Toplum dediğimiz yapının karşısında ne vardır? Politik toplum, yani devlet dediğimiz en üst siyasi örgütlenme, aslında sivil toplumun karşındadır. Dolayısıyla sivil toplum dediğimiz yapılar kendi haklarını korumak adına bu politik yapının karşısında kendilerini konumlandırmış olmak zorundadırlar. Bu karşındalık da bir vurma-kırmayı bahsetmiyorum. Yani yapısal olarak bir hakları savunma karşındalık olarak söylemek lazım. Dolayısıyla bu bağlamda mesela bir TÜSİAD'ı, bir MÜSİAD'ı politik toplumun karşısında kendilerini konumlandırmış yapılar olarak görmemiz mümkün değil, yapısal olarak bunu yapamazlar. İşlevleri buna müsait değil. Dolayısıyla bizim sivil toplum dediğimiz yapıya uygun düşen tanımlamalar tam aslında bizim sendikal yapılar, sivil toplum örgüt dediğimiz mesela Tüketici Hakları Derneği gibi hak mücadelesi veren kuruluşlar akla gelmeli diye düşünüyorum.

Hak mücadelesi bahsettiğimiz zaman, hak mücadeleleri her zaman egemen gruplara karşı verilmiş mücadelelerdir ve tarihi çok eskilere dayanır. Kapitalist sistemde tabi sürdürülebilirlik genelde sistemin içerisinde aktör olan bizlerin ihtiyaçtan fazla tüketmemizin kurgulanması üzerine konumlanmıştır. Dolayısıyla ihtiyaçlarımızın nerede başlayıp nerede bittiğini bizim çok iyi sorgulamamız gerekiyor. Ancak bunun yanında ekolojik sürdürülebilirlik dediğimiz bir kavram daha var ki, burada nerede durmalıyız? Yani acaba bizim ekonomik sürdürülebilirliğimizle ekolojik sürdürülebilirliğimiz arasındaki denge nasıl korunmalı?

Aslında sorun bir tüketici hakkı sorunu olsa da temelde ben bunu vatandaşlık hakkı sorunu olarak görüyorum. Bizim geleceğimizi etkileyen politikalar hakkında biz bir vatandaş olarak ne kadar söz söyleme hakkına sahibiz? Teoride bir yönetim yaklaşımı söz konusu olduğunda vatandaşların da politika oluşturma sürecinde birer paydaş olduğu, bu sürecin aktörleri olduğundan bahsedilir. Tabi genelde sivil toplum örgütleri vasıtasıyla daha çok harekete geçer. Ancak şöyle de bir deyiş var, ya işte politika yapmayın, politika konuşmayın. Tam tersine bizler aslında vatandaş olarak politika yapmalıyız, politika konuşmalıyız; çünkü bu işin birebir aktörüyüz. Yine bir vatandaş olarak haklarımızdan dolayı politika yapmalıyız.

Burada önemli bir soru ortaya çıkıyor, “politik sosyalleşme” denilen kavram. Aslında bunun tarihsel bağları var. Baktığımız zaman Atina’da şehir devletlerinde Agoralar var, vatandaşların politik sosyalleşmesi için kurgulanmıştır; Roma’da kilisede vatandaşların bir araya gelip ülke politikalarını, sorunları konuştuğu mekânlar. Biz politik sosyalleşmeyi ne kadar gerçekleştirebiliyoruz, bunun neresindeyiz?

Ergün Kılıç: Tüketici Hakları Derneği, Türkiye’de tüketici kavramı konuşulmuyordu. 1991 yılında hatırlarsınız, banka zedelerin intiharlarının en yoğun olduğu dönemde Tüketici Hakları Derneği memur, emekli, ev kadını, mühendis ve değişik meslek gruplarından kişilerin bir araya gelerek oluşturdukları bir demokratik kitle örgütüdür. 18 Ocak 1991 yılında kurulmuştur.

Öncelikle piyasalar değişmiş, piyasaların aktörleri değişmiş. Tüketiciler kendini yalnız hissetmiş, kandırılmış, aldatılmış. Çok bildiğimizi düşündüğümüz, her şeye hâkim

olduğumuzu düşündüğümüz bir alanda yalnız kaldığımızı hissetmişiz ve arkadaşlarımız bir araya gelerek böylesine bir derneği kurmuşlar.

Tüketici Hakları Derneği kamu yararına çalışan bir dernek, Dünya Tüketiciler Örgütünün aynı zamanda üyesidir. Türkiye çapında 37 tane şubesi var, 10 binin üzerinde üye profiline sahip. Her meslekten üyelerle oluşturuluyor. İdari, siyasi ve ticari tüm kuruluşlardan bağımsız hareket ediyor. Hiçbir şekilde ticari firmalardan sponsorluk ilişkisine girmiyor, bu bağımsız olmanın aynı zamanda Türkiye'deki demokratik kitle örgütü olma yolunda ilkesel olarak kendisini konumlandığı bir durumdur. Bir toplumun ekonomik, sosyal yönden gelişebilmesi için tüketici örgütüne ihtiyaç olduğu varsayımı üzerinde durmamız gerektiğini ifade etmek isterim. Aynı zamanda bireyler olarak fiziksel, ruhsal gelişimimizin de tüketim aracı olarak değil, temel gereksinimlerin karşılığı olarak almamız noktasında çağdaş ülkeler seviyesine ulaşmamız noktasında da belli bir birikime ve bilgiye erişmemiz gerektiği konusunda sizlerle sohbet edeceğim.

Aynı zamanda bizim bağımsız yaşamadığımız, yani sadece yemekten, içmekten değil; çevremizin, yer altı kaynaklarımızın, sanayimizin ve değişik alanlardaki sektörleri birbiriyle kombine bir şekilde olmasını da gerektirdiğini de unutmamak gerekir. Bunlar için bir mücadele alanı olarak Tüketici Hakları Derneği bu misyonuyla beraber ilkesel olarak bu bazda sizlerin günlük yaşamında farkında bile olmadığınız ancak başınıza bir iş geldiğinde, aldatıldığınızda, kandırıldığınızda ben bunu bir yere sormalıyım dediğinizde işte Tüketici Hakları Derneği ortaya çıkıyor. Tüketici hakları kavramı aslında tüketmek kötü bir kavram gibi algılanıyor. Tüketmek yani yok etmek gibi algılanıyor. Kavram bu ama yapacak başka bir cici bir isimde bulamıyoruz. Bulmamız da gerekli mi bilmiyorum, artık.

Siyasal ve sürekli olarak bizlere şu ifadeleri kullanın diyorlar. Siz politikalarla uğraşmayın, siz tavayla tencereyle uğraşın. Yani sonuçlarla uğraşın. Peki, siyasi erkin almış olduğu kararlar bizi etkiler mi etkilemez mi buna cevap vermemiz lazım. Onun dışında bugüne kadar dünya tarihine baktığımızda şöyle bir üçlemi göz ardı etmemiz gerekir mi? Dünyadaki ticari malın tarihini, ticarete yapanların tarihini ve pazarların tarihini göz ardı ederek bugünlere geldiğimizde bir boşluk oluşturur mu oluşturmaz mı buna bakmamız lazım. İşte biraz önceki konuşmada egemenlikle ilgili ifadelerde yer alan egemen güç hâkimiyet dediğimiz olgu onun içerisinde bizim yerimiz ne ona karşı mıyız, yanında mıyız, neresindeyiz kavramları üzerinde biraz durmak gerekir diye düşünüyorum.

Ticari tarihe baktığımızda yontu taşlarının bile değişimi veya doğanın kendi kuralları içerisinde ürettiği sebzesi, meyvesi veya diğer orman ürünleri ve fazla oluşan yani talebin çok üzerinde oluşan arz dediğimiz olgu, kim tarafından nasıl depolanacak, nasıl bir sonraki aşamalarda satışa sunulacak bu işin bir başka boyutu. Bir de pazarın güçlülüğüyle ve güçlülüğüyle ilgili bir kavram var, bunun neresinde olacağız? Bu kavramları yok sayarak bugünü anlayabilir miyiz? Biraz zor gibi geliyor. Çünkü ben hep şöyle söylüyorum, iyi insan veya kötü insan diye tanımlanan yapı içerisinde eğer

biz yaşamımız boyunca hafızalarda kalan bizden önceki iyi diye adlandırılan olguları kendimize rehber olarak edinmişsek iyi bir insan, yok bunun tersine bunları yapmayı da kötü kavramını içeren olguları kendimize almışsak da kötü bir insan olarak görülüyoruz.

Mücadele içerisinde de bu böyle değil midir? Sizin amacınız sadece kar etmekse, sizin amacınız sade bir şeyleri yok ederek kendinize çıkar sağlamaksa o zaman çok iyi yapılıyor. Bugün şöyle bir baktığınızda ormanlarınız katledilebiliyor. Her taraf birilerine çıkar sağlanmak adına yok edilebiliyor. Size daha iyi bir hizmet sunacağız adı altında birçok yeni kurulan düzenleme kuruluşlarıyla cebinizdeki paraların farkında bile olmadan cebinizden alınabiliyor veya üretim tarzıyla sizlere hiç içeriğini bilmediğiniz genetiği değiştirilmiş ürünlerin bir sunumu yapılabiliyor.

Peki, burada aktör olarak üretim var, bunu pazarlayanlar var, pazar var ve birde tüketenler var. Bu üçü birbirinin ilintisi mecburen bu ilinti içerisinde bir denge kurmamız gerekiyor. İşte liberalizm denilen olgu, işte serbest “bırakınız yapsınlar bırakınız geçsinler” kavramını, işte doğa kendisini nasıl dengeliyorsa ekonomi de kendisini dengeler tarzı değil mi bize anlatılanlar. Ama bu böyle mi işliyor? Güç kimdeyse ondan yana bir işleyiş var. Yanılıyor muyuz diye kendimizi sorguluyoruz, acaba bu kavram bizi aldatıyor mu? Şimdi bakıyorsunuz; eğitime, sağlığa, tarıma ve değişik diğer sektörlerde baktığınızda hâkim olan güç bir şekilde sizi planlıyor. Küreselleşme nedir? Özelleşme nedir? Yerelleşme nedir? Şimdi bunları gerçekleştirirken de çok güzel argümanlar kullanıyor; katılımcı, hesap verilebilir, şeffaf bu kavramlar da güzel. Peki, bu kavramlar içeriği boşaltılarak birine çıkar sağlanıyor. Ama bu çıkar acaba tüketicilerin lehine mi aleyhine mi?

Artık küreselleşme boyut değiştirdi demiştik. Ona şöyle bir zihin yoklaması yapalım, nasıl bir değişiklik. Eskiden bu mal üretimi pazarlaması ve değişimler kan üzerine, savaşlar üzerine, istilalar ve yeni keşifler üzerine kurulmadı mı? Şimdi bakın işte İngiltere deniz ülkesi bir adacık, ne yapıyor? Yüksek pazar açısından düşündüğünüz zaman kendi içerisinde güvenliği var, hâkimiyeti var. Limanlarla bağlantıları var, savaşa karşı korumacılığı var gibi birçok avantajları var. Ama diğer ülkelere baktığınız zaman bunun biraz daha dezavantajı var. Güçlü olmak istediğin zaman enerjiye ihtiyacın var. Enerji nerede varsa, orayı ben kendime bir çıkar sağlayacağım diye oranın insanlarını yok etmek var, oranın hâkimiyetini almak var. Bunu yapmak için savaş ilân edeceksiniz, topraklarınızı işgal edeceksiniz. Ettiniz, topraklarınızı oranın sosyal, ekonomik, kültürel bütün yapısıyla ilgili mücadele vermek durumundasınız. Artık emperyalizm diyor ki ben bunlarla uğraşamam kardeşim. Ben bir takım kuruluşlar ortaya koyacağım; işte Dünya Bankası, IMF, Dünya Ticaret Örgütü gibi kurullar. Bir çalışma yapacağım diyor. Ne yapacağım? Benim için önemli olan enerji mi, tarımsal ürün mü, hayvancılık mı? Bana ne gerek? Ben onun için savaş etmeyeceğim. Bulacağım uluslararası sermayeyle ve ortaklaşa kurduğum evliliklerle, yani şirket evlilikleriyle ben oradan istediğim gibi tüketicilerin cebinden parayı alacağım. Ama bunun içinde bir takım koşullar olması gerekiyor diyor. O halkın uyanık kalmasını engelleyici bir takım unsurlar ortaya getiriyor. Nedir? İç kargaşa

olması lazım veya dış tehdit diyeceğiz. Ama bu arada içeriğine dikkat ederseniz, bir takım şeyler hep iyileştirme, biraz önceki kullandığım katılımcılık, işte şeffaflık, hesap verilebilirlik kavramlarının içi nasıl boşaltıldı.

1985 yılında bir anlaşma Türkiye Ziraat Kurumu; Türkiye Ziraat Kurumu aynı zamanda bizim tarımda işte gübre ve yan üretimde kullanılacak ve geliştirici ürünler üzerinde tekel oluşturmuş bir kurumumuz. Ne diyor? Buranın daha iyi olması, kalite yapısının en üst düzeye çıkartılması ve bilgi donatım, yani iletişim üzerine de belli bir noktaya gelmesi üzerine de bir anlaşma yaptık. Anlaşmanın ilk dönemi nedir biliyor musunuz? Gübrede serbestlik, yani piyasada serbestliği getiriyor. İkinci aşaması 1990 yılında Türkiye Ziraat Kurumu diye bir kurum ortadan kaldırıldı.

Bunlara baktığınız zaman bunu daha da geliştirebiliriz. Özellikle 1970'li yıllar dünya ülkelerine şöyle bir göz gezdirdiğinizde darbeler dönemidir. Dünyada onlarca ülkede darbeler olmuştur. Hani iç tehditler dedik, emperyalizm savaşmadan nasıl sizlerden cebinizi boşaltacağını veya yer altı kaynaklarınızın, yer üstü kaynaklarını sizlerden alacak, savaşmayacaksınız bile. Ama ne yapacak? O Dünya Bankası gibi düzenleyici kuruluşları aracılığıyla sizin cebinizden paralarınızı alacak. Kendisine ihtiyaç duyduğu enerjinizi alacak. İşte kendinde fazla olan sanayi ürünlerinin sizin ülkenize satışını sağlayacak. İhracat, ithalat dengesini kendi lehine çevirecek. Ne yapacak? Sizin ülkenizde yokluğu ve yoksulluğu ön plana çıkartacak ve buradan kendi çıkarları doğrultusunda, kendi yaşayan halkı üzerinde de bir hâkimiyet kurmaya çalışacak. Yani onların çıkarı doğrultusunda bir olguyu oluşturacak.

1970'li yılların sonuna doğru özellikle 1979'da birçok ülkede Stand-by dediğimiz antlaşmalar yapılmaya başlandı. Bu antlaşmalar neyi doğurdu? İşte küçük küçük uyum antlaşmaları dediğimiz antlaşmaları doğurdu. O dönemlerde baktığınız zaman bizim ülkemizin hali neydi? İşte kardeş kardeşi kırdığı, işte ülkenin her tarafının kanlar içerisinde olduğu televizyonlardan, radyolardan...Onun için bu olgu ne yaptı? Özelleştirmenin önünü açan, işte 24 Ocak kararlarıyla da farklı bir noktaya taşıyan, devleti elindeki yetkileri statüko olarak adlandıran ve serbest piyasa adı altına konulan bir olguyu ülkemiz içerisinde yaşatma durumu ortaya çıktı.

Peki, bunun sonucu olarak birçok özelleştirme tabi ki bunları tek tek anlatmayacağım ama sade bir tüketicinin nasıl davranması gerektiği konusuna girmek için şu düzenleme kurumlarını kısa bir yapısına girmek istiyorum. Enerji Piyasa Kurulu, Banka Düzenleme Kurumları, BTK, KİT, Şeker Üst Kurulları işte son dönemlerde Et Konseyi, Süt Konseyi buna benzer kurumlar üçlü bir ayak oluşturur, yani bir tarafta kamu bir tarafta STK bir tarafta da sektör temsilcileri. Şimdi diyoruz ki bak ne güzel katılımcı. Buna kim itiraz edebilir?

Peki, yapısına bakalım. Gerçekten bizim dediğimiz gibi mi? Şimdi sermayenin oluşturduğu vakıflar ve diğer işte sendikalar, işveren sendikaları STK mı? Duruma göre STK. Peki, bunların oluşturduğu kendi arasında TÜSİAD, MÜSİAD onlar sektör

temsilcisi oluyor. Kamu var, kamuyla, kamu iktisadi teşebbüsleri zaten KİT diye bir kavram kalmamış. Onun yerine de bizim gibi STK'ları koymaya çalışmışlar.

Oylamaya geldiği zaman 12 kişilik, 10 kişilik, 11 kişilik üyelere oluşuyor. Parmak kaldırdığınızda bir parmak sizin adınıza kalkıyorsa kurulda kaç tane temsilci varsa diğer parmaklar diğerlerinin adına kalkıyor. O zaman ne oluyor? Katılımcılıkta yani itiraz etme şansınız var mı? Var, işte temsil ediliyoruz. Oy hakkınız var. Ama şeffaf mı tamam her şey ortada gözüküyor. Sizlere rolünüzü de vermiş. Ama bunun böyle olmadığını nasıl anlıyoruz? Bu kurumlar sizlerle ilgili mesela EPTK'yla ilgili bir takım bilgileri sizinle paylaşayım. Kayıp Kaçak Bedelleri, siz tüketiciler olarak kullanmadığınız bir bedeli niye ödüyorsunuz? Çünkü EPTK kararına koymuş. Alamıyor, en kolay sizsiniz, örgütlü değilsiniz, sizden alabilir. Savaş Okuma Sökme Bedeli, eskiden böyle bir şey var mıydı? Şimdi koydu, yasal mı? Yasal.

Banka Düzenleme Kurumları, onlarca yani bizim tescil ettiğimiz 70'in üzerinde sizlerin cebinden hak etmediği, hani çağdaşlaşma diyoruz ya biz bunları reddetmiyoruz. Yani bankaları reddetmek anlamında söylemiyoruz. Ama dünyadaki bankaların karlılık oranıyla bizim gibi ülkelerde, yani üçüncü dünya ülkelerindeki karlılık oranlarına baktığınız zaman 20 kat daha fazlasıdır. Faiz gelirleriyle faiz dışı gelirleri arasındaki kıyaslamada bütün personel ve idari kısımlarının ihtiyaçlarını sadece faiz dışı gelirden elde ediyor. Tamam, bakın hani biz demiştik katılımcılıkla ilgili, şeffaflıkla ilgili kurumlar demiştik. Temsilciler de var. Demek ki buralarda bir eksiklik var, o zaman ne yapmamız gerekir? Piyasayı serbestleştirilim, herkes istediği malı satıyor, istediği fiyatı belirliyor. Özellikle 1989 döneminde piyasanın serbestleşmesiyle ilgili çok önemli adımlar atıldı. Bütün fiyatların, tarife fiyat listelerinin belirlenmesi Esnaf Sanatkârlar Örgütlerine verildi. O günden bugüne sadece denetleyici olan kamu bu görevini yerine getirmede, hâlâ getirmiyor. Piyasada çıkıyorsunuz, 1 - 2 Liraya döner diyor, 3 Liraya döner diyor. Ama bunun ne gramajı belli ne içindeki etle ilgili veya ne satıyorsa onunla ilgili, mamullerle ilgili gerekli şeyler belli, hiçbir şey belli değil. Peki, arkadaşlar biz nasıl bununla mücadele edeceğiz? Bizim temsilcimiz yok. Kim temsil edecek bizi?

Yapmanız gereken çok önemli bir şey var arkadaşlar. Eğer piyasada biz de baş aktör olmak istiyorsak, öncelikle masamızın yerini belirlememiz lazım. O masada oturabilmek içinde güçlü bir tüketici örgütünün mensupları olmamız lazım. Eğer olmazsak, bu sömürü bizi yaşamımızı belki kardeşimizi, belki annemizi, belki çocuklarımızı yan yana olmaktan, yan yana durmaktan uzaklaştıracak. Oluşturulan dünya siyaseti belki şu andaki paramparça olan ülkelerin durumunda bizleri de yok etme durumuna gelecek. Asıl o zaman özgürlüğün olup olmaması ortaya çıkacak. Onun için bize yapmamız gereken öncelikle bilmek değil arkadaşlar, bildiğimizi ne kadar pratikte uygulayabiliyorsak, o konuda ne kadar mücadele edebiliyorsak asıl olan oralarda olmamız gerektiği diye düşünüyorum.

Dr. Özkan Leblebici: Üretim bağlamında sivil toplum örgütlerinin rolü örgütlenme, hakikaten çok önemli, özellikle gelişmiş ülkelere baktığımız zaman demokrasinin sigortası olarak bu örgütlü yapıların çok güçlü olduğuna şahit oluyoruz.

Ümit Kara: Kavramlarla düşünürüz. Bu kavramlar bizi bir ideolojiyi belki angaje, belki de uzaktan eleştiririz ama sempati duyarım. Bazı kavramlara bakarken ben kendimi anlatırken ya da hukuku anlatırken veya tüketici hukukunu anlarken veya anlatırken olduğundan farklı anlatılan veya anlamdan çıkarılan kavramlar olduğunu düşünüyorum. Ekonomide de böyle oldu, okumalar yaparken mesela bazı temel kavramlar, önermeler ben bunlara varsayım diyorum, artık. Çünkü teoridir, önerme olmaktan çok uzaklar.

Birincisini söyleyeyim: İhtiyaçlar sonsuzdur, kaynaklar sınırlıdır. Bu önerme bana çok garip geliyor. Bana göre ihtiyaçlar değil sonsuz olan, arzular sonsuzdur. Bazen gerçekten rasyonel ihtiyaç olarak ihtiyaç olmayan mal ve hizmetler psikolojik bazı faktörlerle ihtiyaç telakki edip satın alırız. Bunun karşısında da bir talep olarak arz fiyatı yaratırız.

İkincisi: Literatürde “Tam Bilgi Konumu” diye bir kuram var. Yani biz tüketiciler her şeyi bilme konumundayız ve bütün veriler bizde vardır, bulunur. Ona göre rasyonel kararlar veririz, girişimcinin davranışlarını takip ederiz. Bu da doğru değil, tam tersine başlangıçta tüketici olarak çok az bilgiye sahibiz. Bu varsayım da doğru değil. Özelleştirme serbestleştirir, bu çok moda. Özelleştirmeden önce bir teşebbüsü, bir özel işletmeyi önce özerkleştirin bakın neden verimsiz o. Acaba organizasyonda mı sıkıntı var, yani onun üretim maliyeti nasıl kullanılıyor, organizasyon nasıl? Sadece mülkiyetin kamuda olması veya özel teşebbüste olması önemli değil, onu bir özerkleştirin. Gerçekten de özelleştirme serbestleştirmiyor, tam tersine kamu kurumları doğal tekel mal ve hizmetleri özelleştirerek, özel teşebbüslerin tekeline soktu ve uzun vadede orada serbest piyasanın taşımadığını görüyoruz.

Üretilmeyen mal ve hizmetin, size teslim edilmeyen mal ve hizmetin bedelini ödüyorsunuz. Bu serbest piyasanın neresinde var?

Prof. Dr. Mustafa İsmihan: Şimdi tam rekabetçi piyasa yapısının ortaya konduğu zaman bu arz- talep bu iyi işleyecek bir piyasanın olduğunu asla unutmayın diye de biz öğrencilerimize, özellikle ikinci sınıftan itibaren defalarca hatırlatırız.

Oradaki beş tane diyebileceğimiz temel varsayımlar. Mesela birçok alıcı, satıcı, tam bilgi yok asimetrik bilgi var; dezavantajlı durumda olan tüketici arkadaşlar genellikle. Tam rekabetçi piyasada firmanın talebini çıkarttığımızda sonsuz esnekliğe sahiptir ve firmanın etkileme gücü yok, bu da hikâye. Normalde tam rekabetçi piyasanın dışına çıktığımız zaman o esneklikler vs. oralara da dikkat ettiğimizde arkadaşlar fiyat yapma gücü oluyor ve dikkat edin değerli katılımcılar işin mutfağında, biz size teori anlatıyoruz. Sürekli öğrencilerimize diyoruz ki kitaplarla siz bunu görüyorsunuz, ama bu arz - talep modeli çok az piyasada kabaca çalışır diye söylüyoruz.

David Colander, kitabında Amerika Birleşik Devletleri'nde bile tam rekabetçi piyasa yakın piyasaların sadece ekonominin %10 gibi bir küçük oranda piyasayı temsil ettiğini belirtmek istiyorum.

Soru (Atılım Üniversitesi İşletme Fakültesi İktisat Bölümü Öğretim Görevlisi Dr. Esra Şengör Şenalp): Geçen gün bilmediğim bir numaradan bana bir telefon geldi. Tüketici Bilgilendirme Merkezi'nden aradıklarını söylediler ve son 10 yılda ödediğim kredi kartı aidatlarım, kredilerde kullanılan dosya masrafları gibi şeyleri geri alabileceğimi ve bununla ilgili bilgilendirmek için 1'e basın. Bende normalde kapatırım ama hadi basayım bakalım ne olacak. Bastım ve işte bir bayan çıktı, tam bilgilendirme de değil de açığı tam olarak anlayamadım.

Bir kamu kurumu değil anladığım kadarıyla, dernekle pek ilgisi yok galiba, bir özel yapı özellikle özel bir yer olduğunu söylemek istemiyor. Ben onu sordum kendisine ama ısrarla onu söylemek istemiyor. Belli bir meblağ karşılığında, 90 Lira istiyorlar ve işte diyor ki tüm masraflar bu kadar bütün paranızı geri alacağız, size işte minimum 1.000 Lira bilmem kaç liraya kadar çıkabiliyoruz gibi bir şeyler söylediler. Ben bu acaba doğru mudur değil midir onunla ilgili bilgi almak istiyorum.

Böyle bir telefon geliyor ve bir sürü insan belki buna tamam deyip belgeleri bana gönderin diyebiliyordur. Ben düşünüyem dedim kapattım ama ne yapmak lazım böyle bir durumda.

Ergün Kılıç: Şanslısınız değerli katılımcılar, Tüketici Hakları Derneği olarak verdiğimiz mücadelede bankalarla ilgili kısaca bir bilgi vereyim. Biliyorsunuz, 2013 yılında iki gün bankaları boykot kararı aldık. Bunu kamuyla paylaştık, çok ciddi bir farkındalık yarattık. Kârlarında bir düşüş var, çok büyük olmamakla birlikte bankaların bu boykotla ilgili. Tabi bunu bir takım girişimciler kendilerine bir fırsat olarak gördü.

İşte danışmanlık adı altında firmalar oluşturuldu ve tüketicilere sanki bedava bir para kazanacakmış algısı yaratarak genellikle hocamın belirttiği gibi, işte tüketici merkezi, tüketici derneği, tüketici hukuku değişik ad altında sizleri arıyorlar ve sizlerden işte 90 Lira, 49 Lira gibi değişik ad altında para talep ederek bizim bedava verdiğimiz, sadece sitemizde bir tıkla indirebileceğiniz bir dilekçeyi size bu rakamlara satıyorlar. Bizim Tüketici Hakları Derneği'mizin sitesine girdiğinizde veya tüketiciyardım.com diye iki tane sitemiz var, buralara girdiğinizde gerekli bilgilere ulaşabilirsiniz. Ama bu sahtekârlık, dolandırıcılık adını daha da sizler çoğaltabilirsiniz. Bunlar fırsatı kendilerine dönüştürerek buralardan da ciddi anlamda faydalanıyorlar. Aldatılan, kandırılan tüketici çok, böyle şeylere inanmayın ve böyle bir ihtiyaç doğduğunda mutlaka Tüketici Hakları Derneği'nin internet sitesinden ve tüketiciyardım.com'dan bilgi edinebilirsiniz. Sakın böyle bir şey yapmayın.

Alma konusuna da kısaca değineyim. Bankalarla ilgili birkaç kalemde net olarak tüketicilerin lehine sonuçlandı. Dosya masrafı dediğimiz yani konut kredisinde ve tüketici kredisinde dosya masrafı adı altında alınan ücretleri tekrar alabiliyoruz. İpotek

ücretini alabiliyoruz. Onun dışında yeniden yapılandırmada bir miktar para alınıyor, o tekrar alınabiliyor.

Kredi kartı aidatlarıyla ilgili ikili kararlar çıkmasına rağmen biz Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri Üyesi, tüketicinin lehine karar veriyor. Mahkemeler bazen ikili değerlendiriyor, o da şundan kaynaklanıyor: Yeni açılan Tüketici Mahkemeleri Borçlar Kanununa göre değerlendiriliyor. Öyle olunca sıkıntıya girebiliyor tüketici. Ama biz oransal olarak baktığımızda tüketicilerin %80'nin üzerinde bu ve buna benzer ücretleri aldığının tanığıyız. Fiili olarak da alan kardeşlerimizden bir tanesiyim.

Ümit Kara: Nereden arandığı belli değil, özel mi kamu kurumu mu diye sordu. Korkarım bir avukatlık ofisinin hukuk departmanından olabilir. Bu arada kendilerini kamu kurumu gibi gösterip sizden aslında vekâlet alıyorlar. Reklâm yapamıyorlar, çünkü hukuk ofisleri reklâm yapamıyor; reklâm yasak, komisyon tutmak yasak. Öyle olunca bu yöntemi kullanıyorlar.

Dr. Esra Şengör Şenalp: Şöyle bir durumdu: Ben ısrarla burası kamuya bağlı mı özel bir yer mi diye soruyorum. Cevap vermiyor ve bana diyor ki, kurumsal. Bir şey var ama ben o konuda ısrar ettim. Sonra kamu kurumu olmadığını söylemek durumunda kaldı. Yani zaten bir problem var, onun içinde şey yapmadım. Ama burada size danışmak istedim hem de herkesin bilgisi olsun. Çok teşekkürler.

Soru: Dosya masrafı, yeniden yapılandırma için verdiğimiz ücreti şu anda hâlâ başvurduğumuzda geriye alabilme imkânımız var mı? Geçerli mi bunlar?

Ergün Kılıç: Tabi ki Yargıtay'ın bu konuda bir kararı var, 10 yıl geriye dönük olarak bunları alabiliyorsunuz.

Yapmanız gerekeni de kısaca ifade edeyim: Elinizde eğer ilk kredi çektiğinizde dokümanları sakladıysanız. Hiçbir yere gitmenize gerek yok, 1.272 liraya kadar ise oturduğunuz ilçenin kaymakamlığında bulunan Tüketici Sorunları Hakem Heyetleri var, oraya müracaat ediniz. Keçiören'de ben Hakem Heyeti Üyesiyim işte Ümit arkadaşımız da Çankaya'da üye, bizim dernek temsilcilerimiz var, o temsilciler aracılığıyla sizin lehinize sonuçlanma noktasında mücadele ediyoruz.

Onun için eğer yok ise, elinizde hiçbir belge yoksa bankaya bir dilekçeyle müracaat edip o belgeleri istemeniz gerekiyor. Oradan aldığınız sonucu bildirebilirsiniz veya size hiçbir cevap vermedi. O da bir cevaptır, aslında. O şekilde de müracaat edebilirsiniz, yine Tüketici Sorunları Hakem Heyetine.

Orada şöyle bir sıkıntı var, bankalar bazen savunma vermiyor. Vermeyince karşı tarafın ne kadar alacaklı, borçlu olduğu bilmediğimiz için tüketiciyi reddetmek durumunda kalıyoruz. Ancak bankaya ceza veriyoruz. Bankaya da 182 TL'lik bir ceza veriliyor.

Şimdi bir tüketici bakıyor ki 1.000 Lira, 5.000 Lira, 10.000 Liraya kadar alacağı var, ben buna cevap vermeyeyim. Tüketici kaybetsin, bende 182 lirayı öderim diyor. Yani

böyle de bir durum var. Ama biz bunlardan yılmayacağız, bunları sürekli hale getirerek onlardan haklarımızı almaya devam edeceğiz. Çünkü bilmek yetmiyor, mutlaka uygulamamız lazım, takip etmemiz lazım. Bakın, Tüketici Hakları Derneği bu konuda sizlerden hiçbir ücret almıyor. Ücretsiz olarak Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine ücret vermiyorsunuz.

Şöyle bir durum var: Tüketici Hakları Derneği gönüllü bir kuruluş olduğu için hiçbir yerden bağış almıyor. Sadece tüketicilerden alabiliyor. Onun için eğer siz uygun bulursanız, tüketiciler olarak oraya bağış yapabiliyorsunuz. Üye olup aidatını ödüyorsunuz, aidat 2 Lira, ayda 2 Lira.

Davalarımızı da hukuk avukatlarımız var, onlar gönüllü olarak bakıyor. Yani sizin kaybetmeniz durumunda sizden hiçbir ücret talep etmiyor. Kazanmanız durumunda da sizden talep etmiyor. Bütün talepleri karşı, yani sizi sömüren bankalar üzerinden götürüyorlar.

Ümit Kara: Bankalar konusu açıldı, finansal mal ve hizmetlerde adsız kalemler dediğimiz sayısı 70 ama sayısı 100'ü geçiyor. Bunun mantığı şu arkadaşlar, tüketici olarak bilmeniz de fayda var. Bir takım düzenlemeler var, yasal düzenlemeler ve finansal piyasayı yönlendiriyor, kısıtlıyor. Bunların sınırlayıcı aktörü BDDK, ama BDDK belirttiği yasadan alıyor ve Bakanlar Kurulu da bazen tasarruflarla bu piyasayı kısıtlıyor.

Genel kural şu: Banka, mevduat bankası, faiz, özel katılım bankaları kar payı dışında bir gelir elde edemez, kural bu. Dolayısıyla acentacılık, sigorta acentacılığı yapamazlar. O yüzden grup şirketleri kurup başka anonim şirketler kapsamında sigortacılık yapıyorlar. Bankalar faiz özellikle finans kurumlarının her türlü işleminden bir gelir elde edemeyeceğine göre dosya masrafı, komisyon, ipotek ücreti işte şu ücreti, ayak bastı ücreti, belge ücreti bunlar ne oluyor? Tam Rekabetçi Serbest Piyasası Ekonomisinde de yeri yok bunun, hukukta da yeri yok. O sebeple biz bunların iadesini mümkün olacağını söylüyoruz ve savunuyoruz.

Benim sorum şu: Bankaların veya özel finans kuruluşlarının faiz ve kâr payı dışındaki bu kalemleri alma yetkisi olduğunu, bunun serbest ekonomide mümkün olduğunu, haklı olduğunu düşünen arkadaşımız var mı?

Ergün Kılıç: Şimdi etik ticaret kavramı üzerinde son dönemlerde yoğun bir şekilde çalışmalarımız var. Etik ticaret dediğimizde üretim yerinden, üretenden, üretim koşullarından başlayan ulaşım dâhil olmak üzere satış noktasına gelinceye ve tüketiciye ulaşıncaya kadar olan tüm evreleri içeriyor.

Bankayla ilgili, banka çalışanlarıyla ilgili mücadelemiz var; çünkü banka çalışanları ciddi anlamda sömürünün bir başka ayağını oluşturuyor. Giriş çıkışları dâhil çoğu zaman kendileri belirleyemiyorlar. Zaman kavramı ciddi anlamda kontrol edemediği gibi oradaki çalışanların birçoğu sözleşmeli olarak çalışıyor. Ücret konularında

sıkıntıları var. Yer konusunda yani çalışma koşullarıyla ilgili birçok saldırıya maruz kalıyorlar, bunların da önlemini almak zorundayız.

Bir ürünün üretildiği mekânın öncelikli insani koşullara uygun olması gerekiyor. O insani koşullara uygun olan üretimin aynı zamanda hammaddelerinin çevreyi kirletmeyen, çevreyi yok etmeyen bir yapıda olması gerekiyor. Aynı zamanda çalışanların çalışma koşullarının insan sağlığını etkilemeyecek bir durumda olması gerekiyor ki bu zincirleme devam edip gidiyor. Yani sadece tüketim noktasını düşünürsek yanılırız, arkadaşlar. Onun için üretim aşamasından tüketim aşamasına kadar tüm aşamalarda tüketiciler olarak biz farkındalık yaratmak gibi bir öngörümüz var ve bunu her yerde söylüyoruz.

İşte kot işçiliğindeki hastalığı düşünün. Şimdi biz buna kayıtsız kalabilir miyiz? Nehirlerimizi kirleten kimyasal atıklara kayırsız kalabilir miyiz ve sade enerji üretilecek diye doğanın katliamına kayıtsız kalabilir miyiz?

Onun için tüketici dediğin zaman sade tencere aldım, bozuk çıktı. İşte beni aldattılar, kandırdılar boyutuyla bizi oyalamak istiyorlar. Tüketici mücadelesi asla böyle bir şey değildir.