

# BİR SİVİL TOPLUM KURULUŞU OLARAK TÜKETİCİ ÖRGÜTLERİ VE TÜKDER ÖRNEĞİ<sup>1</sup>

Nejdet Y. FİLİZOĞLU  
TÜKDER Genel Başkanı

Av. Fecri ŞENGÜR  
Dernek Üyesi ve Avukatı

## 1. Sivil Toplum Kavramı

Günümüzde siyasi yöneticilerin ve onların maiyeti durumunda bulunan kamu görevlilerinin, tüketicilerin ve tüketici örgütlerinin yaptıkları sivil toplum baskısı olmaksızın piyasa gözetim ve denetim mekanizmalarını işletmekte isteksiz davrandıkları, yapılan denetimlerin bir yasak savmadan öte anlam taşımadığı kamuoyunca bilinen bir olgudur. Şirketlerin ekonomik gücünün, lobi faaliyetleri ile siyasi bir güce tahvil olabildiği, toplumun geri kalanının ise yönetimleri etkileyebilecekleri az sayıdaki olanaklarının, güvenlik bahaneleri ile ellerinden alındığı görülmektedir. Demokratikleşmede ağır aksak adımlarla ilerleyen Türkiye’de durum farklı değildir.

Sivil Toplum Kuruluşlarının temel fonksiyonu, siyasi yöneticilere ve dolayısıyla devlete, yasalarla belirlenmiş toplumun her alandaki yaşam standartlarında yaşamasını sağlayacak görevlerini hatırlatmak, bu görevleri yerine getirmede isteksiz davranma halinin önüne geçmek ve yaşam standartlarının geliştirilmesi konusunda kamuoyu baskısı oluşturmaktır. Sivil Toplum Kuruluşlarının, devletten beklentileri ise, görevlilerin kişisel inisiyatiflerine bağlı kalmayan ve siyasal iktidar değişikliklerinden etkilenmeyen kurumsallaşmış bir kamu hizmetinin sunulmasıdır.

## 2. Tüketici Hareketi ve Tüketici Örgütleri

### 2.1. Dünyada Tüketici Hareketleri ve Tüketici Örgütleri

Tüketici hareketinin kitlesel üretimin başladığı, 1930’lu yıllarda ilk olarak Amerika’da ortaya çıktığı, 1936 yılında işçi hareketinin içinden çıkan ve onun sosyal ve ekonomik çıkarları konusunda hareket eden Tüketiciler Birliği’nin kurulması ile gelişmeye başladığı söylenebilir. 1950’lerde bu birliğin çıkardığı Consumer Reports (Tüketici Raporları) Dergisi etkili olmuş ve 1950’lerden itibaren sesini daha çok duyuran bir tüketici hareketi oluşmuştur. Amerika’da özellikle gıda ve hizmetlerin denetlenmesi konusundaki tüketici hareketi çalışmaları Avrupa’da ses getirmiş ve 1950’lerle birlikte Avrupa’da da bir tüketici hareketi gelişmeye başlamıştır. 1953’te Hollanda’da , Almanya’da, 1956’da İngiltere’de, 1957’de Belçika’da, 1961 yılında Fransa’da ve 1948 yılında da Japonya’da Japon Ev Kadınları Birliği Federasyonu - Shufuren kurulmuştur. 1971’de İsveç’te dünyadaki ilk Tüketici Ombudsmanı ve Tüketici Mahkemeleri 1973’te devlet destekli ve Ombudsman ile birlikte çalışan Konsumentverket hayata geçmiştir. 1960’ta Batı Avrupa ve Amerika Tüketici Birliklerinin ortak girişimi ile ilk Uluslararası Tüketici Denetimi Konferansı toplanmış ve bu konferans daha sonra Uluslararası Tüketiciler Birliği’ne dönüşmüştür. Birlik <http://www.consumersinternational.org/> adlı sitesi ile Tüketicilerin Evrensel Sesi olmuştur. Tüketici hareketleri günümüzde, boykotlar, dürüst ticaret, etik -yeşil tüketim ve küreseleşme karşıtlığı gibi yeni alanlara doğru evrilmektedir.

### 2.2. Türkiye’de Tüketici Örgütleri ve Tüketicileri Koruma Derneği

Tüketici Örgütleri 1990 ‘lı yıllardan itibaren Türkiye Sivil Toplum Örgütleri arasına girmeye başlamıştır. 1995 yılında Yasanın yürürlüğe girmesi ile dernek sayısı artmaya başlamıştır. İç İşleri Bakanlığı Dernekler Dairesi Başkanlığı’ndan 2012 yılında alınan kayıtlar çerçevesinde, ülkemizde tüketicinin korunması alanında faaliyet gösterdiği bilinen halen 73 tüketici derneği, 2 tüketici dernekleri üst kuruluşu ve 3 tüketici vakfı mevcuttur. <sup>1</sup>

Tüketicileri Koruma Derneği (TÜKDER) 1992 yılında, Türkiye’de henüz bir Tüketiciyi Koruma Yasasının bulunmadığı bir dönemde Bursa’da kurulmuştur. Kurulan ilk tüketici derneklerinden biridir. Bugün onbini aşkın üyesi ve bir genel merkez, 10 şubesi ve İstanbul, Ankara

<sup>1</sup> Bu makale, 11-13 Mayıs 2014 tarihinde Eskişehir’de düzenlenen ‘Türk Dünyası Sivil Toplum Zirvesi’ nde bildiri olarak sunulmuştur.

temsilcilikleri ile faaliyet göstermektedir. TÜKDER, Türkiye'nin ikinci büyük tüketici derneğidir. 22 yıllık deneyimi nedeniyle Gümrük ve Ticaret Bakanlığı bünyesinde kurulu bulunan Tüketici Konseyinin doğal üyesidir.

Derneğimizin amacı “Tüketicilerin haklarını korumak ve geliştirmek, Tüketici bilincini yerleştirmek, Tüketicinin kendi kendini koruyabilecek aşamaya gelmesi için gerekli girişimlerde bulunmak, yasal haklarının korunabileceği ortamı hazırlamak ve sürdürebilmesini sağlamaktır.”<sup>ii</sup>

### **3. TÜKDER'in Çalışma Şekli**

#### **3.1. Bireysel Başvurular**

Tüketiciler ve üyelerimiz tarafından Derneğimize yapılan başvurular, doğrudan, telefon ve internet kanalıyla olmaktadır. Bu başvurulardan Tüketici sorunu olduğu tespit edilenler, dava değeri açısından incelenmektedir. Dava değerine göre, tüketicinin ikametgahının bulunduğu Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerine tüketici mahkemelerine yönlendirilmektedir.

Sonraki aşama, adli başvurudan önce, yapılması gereken bir işlem olup, olmadığı yönündeki incelemedir. Bu inceleme sonucunda, ilgili üretici, satıcı, sağlayıcı firma ile görüşme yapılarak çözümlenebilecek sorunlarda, firma nezdinde Derneğimiz tarafından telefonla ya da yazı yazılmak suretiyle iletişim kurulmaktadır.

Cayma hakkının kullanılmasının gerekli olduğu ya da ayıplı mal veya hizmet durumunda, tüketicinin haklarından birinin kullanılması konusunda ihtarnameler hazırlamaktadır. Bu hizmet, tüketicinin etkin bir hak arama mekanizmasının kurulmasını sağlamıştır. Ayrıca, dava dilekçesi örnekleri hazırlanmaktadır. Uzman desteği için de yönlendirme yapılmaktadır.

#### **3.2. Tüketici Politikalarının Belirlenmesi**

Dönem içinde Derneğimize yapılan başvurular, medya, TSHH ve mahkeme kararlarının, Bakanlık bültenlerinin incelenmesi sonucunda tespit edilen genel tüketici sorunları konusunda genel tüketici sorunları tespit edilmektedir. Bu tespitin ardından genel tüketici sorunları tespit edilmekte, bu sorunlara ilişkin olarak, tüketicinin eğitimler ve medya vb. yoluyla bilgilendirilmesi, sorunun çözümü için Dernek tarafından dava açılması veya sorunun bir mevzuat değişimini ya da kamu uygulamasının değiştirilmesini gerektirdiği durumlarda, yıllık Tüketici Konseyi toplantılarında gündeme getirilmesi yolları izlenmektedir.

### **4. TÜKDER'in Diğer Faaliyetleri**

Tüketici haklarının korunması ve geliştirilmesi ile devlete bu hakların korunması konusundaki görevlerinin hatırlatılması ve tüketiciyi korumaya yönelik kurumların kurulması, kurulan kurumların kamu görevlilerinin kişisel inisiyatiflerinden kurtarılarak, siyasi iktidarlardan bağımsız çalışacak şekilde kurumsallaştırılması derneğimizin faaliyet alanlarını oluşturmaktadır. Bu kapsamda yürüttüğümüz faaliyetler şöyle sıralanabilir.

#### **4.1. Tüketicinin sağlık ve güvenliğinin korunması**

Derneğimiz, gerek kendisine yapılan başvurular ile, gerekse de ulusal ve yerel medyayı, Bakanlık Bültenlerini takip ederek ve bizzat yaptığı denetimlerle öğrendiği, tüketicinin sağlığını ve güvenliğini tehdit eden, gıda, sınav, sağlık, konut vb. gibi ürünlerin varlığından haberdar olmaktadır.

Bu ürünlerin varlığından haberdar olduğunda, ürünlerin denetlenmesi amacıyla, bu konu ile 4703 sayılı Ürünlere İlişkin Teknik Mevzuatın Hazırlanması ve Uygulanması Yasası kapsamında görevlendirilmiş kamu kurumları<sup>iii</sup> nezdinde girişimlerde bulunmakta, ürünün tespiti, laboratuvar incelemesinin yapılması ve toplumun sağlık ve güvenliği için risk teşkil eden ürünlerin toplatılması, ilgili satıcıların uyarılması için girişimlerde bulunmaktadır. Derneğimiz bu kurumların çalışmalarını da izlemekte, gerektiğinde bire bir görüşmelerle, Bakanlık nezdinde başvurular veya demokratik eylemler ve basın açıklamaları ile işleyişlerinin geliştirilmesi ve kamunun tüketicinin korunması yükümlülükleri doğrultusunda yönlendirilmesi temin edilmektedir. Üyelerimiz ve tüketiciler, anılan ürünlerin kullanılmaması konusunda sanal medya kanalı<sup>iv</sup> ile uyarılmaktadır.

#### **4.2. Tüketicinin aydınlatılması ve bilgilendirilmesi**

Derneğimiz, yoğunlukla, tüketici haklarına ve başvuru mekanizmalarına ilişkin eğitim çalışmaları yapmaktadır. Anılan çalışmalar, okullarda, sendikalarda, şirketlerde ve devlet kurumlarında yürütülmektedir. Bursa'da altı okulda, Özdilek, Pırlant şirketlerinde, Türkiye İstatistik Kurumu Bursa Bölge Müdürlüğünde, Karacabey, Erdek'te esnaf, hakem heyeti koordinatörleri, dernek üyelerine eğitimler verilmiştir. Dernek, çok sayıda TV programına katılmıştır. Bursa Line TV ile yürütülen uzun süreli program Bakanlık tarafından 2014 yılı tüketici ödülüne TRT ile birlikte layık görülmüştür.

#### **4.3. Örgütlenme :**

Örgütlenme çalışmalarında, en büyük engel olarak karşımıza devlet çıkmaktadır. Türkiye'de devletin kendini (sivil topluma karşı) koruma içgüdüsü ile, derneğin alacağı her türlü karar için (örneğin yurtdışı derneklere üye olma, yurtdışında temsilcilik açma, işlevini yitirmiş bir şubenin kapatılması vb.) genel kurul kararı gerekmektedir. Genel kurul, önemli bir maliyeti gerektiren ve sıklıkla yapılamayacak bir organizasyondur. Bu nedenle, süreçler uzamaktadır. Güçlüklere rağmen derneğimiz, yurt genelinde örgütlenme çalışmalarını sürdürmektedir. Bu kapsamda son iki yıllık süre içerisinde, Erdek'te, Bilecik Söğüt'te dernek kurulmuş; İstanbul ve Ankara'da temsilcilikler açılmış ve Bandırma, Çanakkale ve Artvin'de kuruluş için girişim başlatılmıştır. Almanya'da temsilcilik açılması ve Uluslararası Tüketiciler Birliğine üye olunması için çalışmalar devam etmektedir.

#### **5. Başarıları**

Derneğin en büyük başarısı, sekizbinin üzerinde tüketiciyi örgütleyebilmiş olmasıdır. 2010 yılından itibaren verdiği eğitimler, medyada katıldığı programlar ve derneğe yapılan başvuruları sonuçlandırmada gösterdiği başarılar, derneğin merkez şubelerinin bulunduğu yerlerde tüketici başvurularının sayısını önceki yıllarla kıyaslanamayacak boyutta katlayarak artmasına yol açmıştır. Bu gelişme Bursa'da üç ilave Tüketici Mahkemesi'nin kurulmasına ve 8 yargıç görevlendirilmesine vesile olmuştur.

#### **6. Sorunları**

##### **6.1. Kaynak Sorunu**

Karşılaştığımız güçlükler arasında mali kaynak sorunu önemli bir yer oluşturmaktadır. Dernek genel merkezinin aylık harcaması 2000 TL.sını bulmaktadır. Dernek, tüketicilerin bağışları ile faaliyetini sürdürmektedir. Buna rağmen, bir sivil toplum örgütü olarak kalabilmek ve bağımsız hareket edebilme ve gerektiğinde kamu kurum ve kuruluşlarının tüketici haklarına ilişkin yanlış uygulamalarına karşı söz hakkımızı elde tutabilme adına resmi yardımları kabul etmeme ilkemiz doğrultusunda hareket etmekteyiz. Mali kaynak konusunda resmi mercilerden herhangi bir talebimiz olmamıştır. Ancak, zaman zaman kamu kurumlarınca yapılan denetimlerle, derneğimiz üzerinde dolaylı bir baskı oluşturulması gibi sorunlarla karşılaşmaktadır. Bu konuda, özellikle, derneğimize tüketici başvuruları esnasında yapılan bağışların ticari niteliği bulunduğu iddia edilerek, derneğin sunduğu hizmetin devam edebilmesi için gerekli hayat damarı tıkanmaya çalışılmaktadır. Bunu ifade etmemizin nedeni derneğimizin denetlenmemesini istemek değildir. Ama, mali kaynak sorunlarımıza bir de, çalışmalarımızın yönünü etkileme anlamında dolaylı zorluklar eklenmesi faaliyetlerimizi zaman zaman güçleştirmektedir.

##### **6.2. Dernekler Kanunu ve Siyasi Eylem Yasağı :**

Derneğimizin herhangi bir siyasi parti ile organik ya da başka türlü bir ilişkisi bulunmamaktadır. Bununla birlikte, Türkiye'de devlete bir eleştiri niteliği taşıyan, ona yükümlülüklerini hatırlatan demokratik girişimler, illegal siyasi bir eylem gibi algılanmakta ve devletin bekasını riske sokabileceği kaygısı ile engellenmekte ya da bu girişimlerde bulunan kişilerin yargıç önüne çıkartılması tehdidi Demokles'in kılıcı gibi sallandırılarak, kendilerini frenlemeleri sağlanmaktadır. Bu konuda en temel sorun Dernekler Kanununun 30. maddesidir. Bu madde muğlak, başka yasalara atıfta bulunan ve kapsamı belli olmayan bir çerçeve çizmek suretiyle, savcılıkların devletin korunması konusundaki reflekslerini kolaylıkla harekete geçirebilmelerini sağlamaktadır.

##### **6.3. Tüketici Haklarına Aykırı Yönetmelik ve Genelgeler :**

Son on yıl içerisinde, Enerji Piyasası Denetleme Kurulu (EPDK), Bilişim Teknolojileri Kurumu (BTK), Bankacılık devlet Düzenleme Kurumu (BDDK) gibi kurumlar aracılığıyla çıkarılan örneğin kayıp-kaçak bedellerinin tüketicilerden tahsili gibi, Kanundan yetki almayan, Anayasal mülkiyet hakkını ihlal eden düzenlemeler, tüketici mahkemelerinden, İdare mahkemelerine ve Danıştay'a yönlendirilmekte, anılan mahkemelerde, yargılama giderlerinin yüksekliği, tüketicileri cüzi miktarlardaki tüketici sorunları konusunda başvuruda bulunmada isteksizliğe itmektedir. Yasanın tüketici derneklerine tanıdığı genel tüketici sorunlarına ilişkin davalarda yargılama gideri alınmaması istisnası anılan mahkemeler için geçerli bulunmadığından dernekler de bu tip davaları açamamakta ve şirketlerin bu genelgelerin arkasına kolaylıkla sığınabilmesine yol açmaktadır. Bu konuda derneklere Tüketici Mahkemeleri konusunda tanınan yargılama gideri istisnalarının, İdare Mahkemeleri ve Danıştay için tanınması için 2577 sayılı İdari Yargılama Usul Kanunu'nda değişikliğe ihtiyaç bulunmaktadır.

#### **6.4. Ürün Denetimi ve Gözetimi Laboratuvarları :**

Tüketici mücadelesinin gelişmesi yukarıda tarih bahsinde açıkladığımız gibi, ürünler üzerinde yapılan testlerin yayınlanması ile başlamış bir mücadeledir. Ürün denetimi, tüketici mücadelesinin en temel unsurudur. Bu kapsamda, çeşitli Bakanlıklar bünyesinde kurumlar oluşturulmuştur<sup>v</sup>. Tüketici derneklerine bu laboratuvarlara, ücretsiz başvuru hakları tanınması, tüketici haklarının korunması konusunda önemli bir mesafe alınmasını sağlayacaktır. Ayrıca, yerel yönetimlerce yapılan denetimlerde ayıplı malın toplatılması gibi cezaların uygulanmasında tereddütler yaşanmaktadır.

#### **6.5. Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin Kadrosu :**

Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin raportör üyelerinin kadrolu olmayışı, uzmanlaşmalarını önlemektedir. Yeni yasa ile birlikte kadrolu hale geçmelerine karşın, 900 kadrodan 400 eksik personel alımı olacaktır.

#### **7. Gelişmesi**

Derneğimiz 22 yıllık deneyimi ile, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin karmaşık tüketici sorunlarında danıştıkları bir uzmanlık merkezi haline gelmiştir kaymakamlıklardaki Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinin yanı sıra, İl Hal Heyeti ve Pazar Yerleri Heyetinin toplantılarına da bir tüketici temsilcisi ile katılmaktadır.

Dernek olarak tespit ettiğimiz genel tüketici sorunları kapsamında, topluluk davaları açılmıştır. Bu davalar arasında elektrik şirketinin özelleştirilmesinden önceki kamu borçlarının yapılandırılması, elektrik borcundan dolayı elektriğin kesilmesinin durdurulması, belirli bir metreküpten sonra su bedelinin artırılması uygulamasının durdurulması, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu Başkanlığı'nın yasağa aykırı bir kurul kararının yürütmesinin durdurulması gibi davalar bulunmaktadır. Ayrıca, ayrımcılık içeren bir şampuan reklamının yayınlanmasının durdurulması için yapılan başvurumuz reklam konseyi tarafından kabul edilmiştir.

#### **8. Faaliyetlerini İcra Edebilmesi ve Etkin Olması**

Derneğimize (sadece Genel Merkez) yılda ortalama 20.000 civarında doğrudan tüketici başvurusu yapılmaktadır. Yine yılda ortalama 1500 civarında mail ile ve günde ortalama 50 civarında telefon başvurusu olmaktadır. Mail ve telefon ile yapılan başvurular arasında Türkiye'deki yaşlı ve güçsüz akrabalarının sorunlarını iletme amacıyla yurtdışından aramalar dahi olmaktadır. İçinde bulunduğumuz dönemde yapılan başvuruların, % 70'ini banka kredilerinde alınan dosya ücretleri, % 10'unu ayıplı mal, % 10'unu GSM şirketlerinin ayıplı hizmetleri, % 5'ini mesafeli satışlar, % 4'ünü devre tatil sorunları oluşturmaktadır. % 1 civarında ise, tüketiciler ile ilgili olmayan başvurular gelmektedir. Sorunlar bahsinde açıkladığımız hususların çözümlenmesi halinde çok daha etkin bir çalışma yürütmemiz mümkün olabilecektir.

#### **9. Türkiye'deki Dönüşüme Katkıları**

Halen yoğunlukla tüketicilerin başvuru mekanizmalarına yönlendirilmesi konusundaki danışmanlık hizmetlerimiz ve verdiğimiz eğitimlerle, bir tüketici bilincinin oluşması konusunda önemli katkılar sunduk. Ancak, Tüketici derneklerinin, toplumsal dönüşüme yapabilecekleri en

büyük katkı, tüketim alışkanlıklarının değişimi konusunda yapacakları tüketici bilincinin geliştirilmesi çalışmaları olacaktır. Devletin bu tip çalışmaları desteklemesi, en azından “siyasi çalışmalar yapılıyor” saiki ile engellememesi gerekmektedir. Bu kapsamda yerel yönetimlerin reklam tabelalarını zaman zaman derneğin kullanımına ücretsiz olarak açması, Bakanlığın kamu spotları hazırlamamız ve medyada yayınlanması konusunda proje destekleri yapması ile derneğimizin tüketici bilincinin gelişmesi konusunda daha etkili olmasını sağlayacaktır, kanısındayız.

İsveç ve Almanya örneklerinde olduğu gibi tüm piyasa gözetim ve denetim mekanizmalarının toplandığı bir Tüketici Bakanlığı kurulması ve tüketici derneklerine Bakanlıkların (Tüketici Bakanlığı'nın) ürün gözetim denetim birimlerinde, Tüketici Sorunları Hakem Heyetlerinde olduğu gibi tüketici temsilcisi bulundurma hakkının verilmesi tüketicinin korunmasında önemli adımlar olacaktır. Bu koşulların oluşturulması Tüketici derneklerinin ülkedeki dönüşüme katkılarını artıracaktır.

---

<sup>i</sup> [http://www.tuketici.gov.tr/index.snet?wapp=tuketici\\_organleri\\_tr&open=7](http://www.tuketici.gov.tr/index.snet?wapp=tuketici_organleri_tr&open=7)

<sup>ii</sup> [http://tukder.com/tr/ANA\\_SAYFA.aspx](http://tukder.com/tr/ANA_SAYFA.aspx)

<sup>iii</sup> Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Alo175; Bilim ve Teknoloji Bakanlığı Sanayi Ürünleri Piyasa Gözetimi ve Denetimi Genel Müdürlüğü; Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı İl ve İlçe Resmi Kontrol Görevlileri Alo 178; Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Yapı Denetim Daire Başkanlığı Alo 182; Sağlık Bakanlığı Tüketici Güvenliği Laboratuvarları Daire Başkanlığı; bu kurumların yerel kuruluşları ile belediyeler.

<sup>iv</sup> [www.tukder.com](http://www.tukder.com), #TUKDER

<sup>v</sup> Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Alo175

Bilim ve Teknoloji Bakanlığı Sanayi Ürünleri Piyasa Gözetim ve Denetimi Genel Müdürlüğü

Gıda Tarım ve Hayvancılık Bakanlığı İl ve İlçe Resmi Kontrol Görevlileri Alo 178

Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Yapı Denetim Daire Başkanlığı Alo 182

Sağlık Bakanlığı Tüketici Güvenliği Laboratuvarları Daire Başkanlığı