

Gümüşhane'de Tüketici Hakem Heyeti'ne 2022 Yılında 883 Başvuru Yapıldı



Gümüşhane Ticaret İl Müdürü Mürsel Yaşar, 15 Mart Dünya Tüketiciler Günü nedeniyle yaptığı açıklamada 2022 yılında İl Tüketici Hakem heyetine 883 müracaat yapıldığını ve bunların yüzde 68'inin tüketici lehine sonuçlandığını söyledi.

Yaptığı açıklamada tüketici haklarını korumak üzere 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında tüketici hakem heyetleri kurulduğunu kaydeden Yaşar, "Tüketici hakem heyetlerine gelen şikâyetler yasal mevzuat çerçevesinde görüşülüp, değerlendirilerek karara bağlanmaktadır. 2023 yılı içerisinde 66.000,00 TL'nin altında bulunan tüketici uyuşmazlıklarında Tüketici Hakem Heyetleri görevli kılınmıştır. 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun kapsamında, 2022 yılı içerisinde İl Tüketici Hakem Heyetimize 883 tüketici başvuruda bulunmuş, bu şikâyetlerden karara bağlanmış olan 748 adet başvurunun 148 adedi için bilirkişi incelemesi yaptırılmış ve inceleme aşamasında olan 135 dosya 2023 yılına devredilmiştir. Karara bağlanan 748 adet başvurunun 512 adedi tüketici lehine (%68,45), 236 adedi ise tüketici aleyhine (% 31,55) sonuçlanmıştır" dedi.

2022 Yılında Tüketici Hakem Heyeti kararlarınının 27 adedine karşı Asliye Hukuk Mahkemesine (Tüketici Mahkemesi Sıfatıyla) itiraz edildiğini bu karanlardan 24 adedinin onaylandığını (% 88,89), 3 adet kararın ise başvuru satıcı/sağlayıcı lehine (% 11,11) bozulduğunu belirten Yaşar, "Dünya Tüketiciler Günü dolayısıyla, ilimiz ve ülkemiz tüketicilerinin 15 Mart Dünya Tüketiciler Günü kutluyor, tüketicilerin İşyeri Dışında Satış Yetki Belgesi bulunmayan kişiler ile güvensiz sitelerden alışveriş yapmamalarını, her türlü alışverişlerini belgelendirmelerini, karşılaştıkları her türlü soruna ilişkin bilgiyi il tüketici hakem heyeti ve ALO-175 Tüketici Danışma Hattından alabileceklerini önemle hatırlatır, bu günün tüketici bilincinin ve tüketici sorumluluğunun gelişmesine katkı sağlamasını temenni ederim" diye konuştu.

En temel insan haklarından biri olan tüketicinin korunması ile ilgili mevzuatın başında Anayasa'nın 172. maddesi geldiğini dile getiren Yaşar, şunları söyledi: "Bu maddede; "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder." hükmü yer almaktadır. Bunun dışında tüketici; yasalar, yönetmelikler, tebliğler ve mahkeme

kararları ile de korunmaktadır. Ülkemizde tüketicilerin korunması amacıyla 1995 yılında "4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun" çıkarılmış, ancak değişen ihtiyaçlar dikkate alınarak "6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun" 28 Kasım 2013 tarihli Resmi Gazetede yayımlanmış ve 28 Mayıs 2014 tarihinde yürürlüğe girmiştir. Bu kanunla tüketicilerimize, gelişmiş ülkeler standardında ve AB kriterlerine uygun birçok yeni hak getirilmiştir. Tüketicilerin bu hakları kullanabilmeleri, öncelikle bu konuda bilgi sahibi olmalarıyla gerçekleşebilir. Bu bilgiler mal veya hizmet satın alınırken temel ihtiyaçlar tespit edilmeli, satın alınacak mal veya hizmetin kaliteli, güvenli, ucuz ve sağlıklı olması konusunda araştırma yapılmalı, satın alınacak ürünlerin benzer olması durumunda, "Yerli Malı" olanı tercih edilmeli, firmalar arasında güvenilirlik ön planda tutulmalı, medyanın ve reklamların etkisinde kalarak davranış gösterilmemeli, her çeşit savurganlık ve israfın karşısında olunmalı, tüketici haklarının yerleştirilmesi ve korunmasının; tüketicilerin birliği, organize olmaları ve örgütlenmeleriyle sağlanabileceğine inanılmalı, tüketici haklarının aynı zamanda tüketici sorumluluğunu da gerektirdiği bilinmeli, seçimler ve tercihler daha sağlıklı yapılarak piyasa şekillendirilmeli, satın alınacak mal ve hizmetler konusunda tam bilgiye sahip olunmalı, bilinçli ve sorumlu davranarak, üreticilerin; tüketici tercih ve isteğine uygun, kaliteli mal ve hizmetleri en uygun fiyata sunma yollarını aramaları sağlanmalı, bilinçli ve sorumlu davranarak haklar yasal çerçevede aranmalı, tereddüte düşülen konularda il tüketici hakem heyetleri ile ALO-175 Tüketici Danışma Hattından bilgi alınmalıdır."