

21 Haziran 1983

CUMHURİYET

# Tüketici Sorunları Üzerine

**Yürürlükteki yasaların yetersizliğinde ve güncel sorunları çözecek yeni düzenlemeler gerektiğinde, konuya ilgi duyan hemen herkes birleşmektedir. Ancak tasarlanan girişimlerin canlı doğabilmesi için, süregelen uygulamanın başarısızlık nedenlerinin doğru saptanması gerekmektedir. Yarım yüzyılı aşan deneyimler ortaya koymuştur ki, salt kamu denetimine dayanan önlemler, sunum ve istem koşullarından oluşan ekonomik yaşamı yönlendirmeye yetmemektedir.**

AVUKAT GÜNEY DİNÇ, *İzmir Barosu Başkanı*

Tüketicinin korunması konusu yeniden güncelleşti. "Sanayi Mamullerinin Kalite Denetimi Hakkındaki Kanun Tasarısı" ise uzun süredir Danışma Meclisi'nde beklemektedir. Günün koşullarına göre konuya eğilmekte yarar görüyoruz.

Kısaca özetlersek, bu tasarı, üretimin kaynağa denetimini öngörmektedir. Yurt düzeyinde, yaygın denetleme ağlarının kurulmasını gerektirecek olan bu girişimin, tüketiciye kaliteli ürünler sunulmasında, bir oranda yararlı sonuçlar getirmesi beklenebilir. Tasarı bir takım yenilikler içermesine karşın, genel çizgileri ile, ülkemizde bugün de yürürlükte bulunan eşkonulu yasalardan fazlaca esinlenmiş benzerdir.

Standartların yaygınlaştırılması ve uyulması zorunlu nesnel ölçütler getirilmesi, kuşkusuz

yararlı girişimlerdir. Ancak bu alanın, Türkiye'de, günümüze değin, büsbütün boş bırakıldığı da söylenemez.

Geçerliliğini sürdüren bir çok yasada, işyerlerinin kuruluşundan, ürünlerin pazarlanmasına değin geçen aşamaları kamu denetimi altında tutmayı amaçlayan ve bunlara uymayanlara yaptırımlar saptayan kurullar bulunmaktadır.

Sonuç ne olmuştur? Çizgi öykülere konu yaratan beyaz başlıklı maşalı simitçilerden, "işportacıların" kovalanması gibi ayrıntılara kadar inebilen uygulamalara karşın, bu yasalardan beklenen sonuçların sağlanamadığı ortadadır.

## YASALARIN YETERSİZLİĞİ

Yürürlükteki yasaların yetersizliğinde ve güncel sorunları çö-

zecek yeni düzenlemeler gerektiğinde, konuya ilgi duyan hemen herkes birleşmektedirler. Ancak tasarlanan girişimlerin canlı doğabilmesi için, süregelen uygulamanın başarısızlık nedenlerinin doğru saptanması gerekmektedir. Yarım yüzyılı aşan deneyimler ortaya koymuştur ki, salt kamu denetimine dayanan önlemler, sunum ve istem koşullarından oluşan ekonomik yaşamı yönlendirmeye yetmemektedir.

Kamu denetiminin işlerliğini belirleyen bir başka etken de, bürokrasinin konulara yaklaşım biçimi olmaktadır. Bu olgu, bilinen ve henüz çözüm getirilemeyen yönleri ile ortada durmaktadır. Oysa yeni tasarı, yönetsel işlemleri yoğunlaştırmaktadır. Kısa sürede bürokrasinin önemli yapısal değişimler geçirmesi bek-

lenemeyeceğine göre, tasarının, önceki yasaların uygulamada karşılaştığı sorunlar içerisine düşmesi kaçınılmaz görünmektedir.

## SOMUT YÖNTEMLER

Üretimin kaynağa denetimi başarılı bir uygulamaya kavuşturulsa bile, sorunların çözümünde başlıbaşına yeterli olmayacaktır. Tüketici yönünden, karmaşık düğümleri yalınlaştıracak somut yöntemler gerekmektedir.

İki gün önce satın aldığı giysi, ilk yağmur serpintisinde biçim değiştiren, yeni ayakkabısı patlayan kişinin zarar nasıl giderilecektir? Bozuk üretilmiş elektrikli ev araçlarının zaman yitirilmeksizin yenileri ile değiştirilmesi nasıl sağlanacaktır? Alışveriş gerçekleşinceye kadar el üstünde tutulan tüketicinin, avuç dolusu para döktükten sonra, kusurlu yapımlar nedeniyle, satış yerlerinin kapılarını aşındırmasına hangi yöntemlerle son verilecektir? Hazırlanan tasarı, bu sorulara yanıt getirmemektedir.

Kurumsal olarak, genel yargı yolları ile uğranılan zararın giderilmesi olanağı vardır. Oysa, özürü giysi nedeniyle, bunun birkaç katı yargı gideri ödeyip, aylarca mahkeme koridorlarını aşındırmak özendirci bir çözüm olmamaktadır. Yönetsel şikâyetler için de, benzer durumlar söz konusudur. Süregelen uygula-

## OLAYLAR VE GÖRÜŞLER

malara göre, kişiler, başvurularının sonucunu bile öğrenemekte, yığılan sorunlar, zamanın akışı içinde unutulup gitmektedir.

Bir dizi yıpratıcı uğraşmayı göze alamayan tüketici, daha başlangıçta yenik düşmekte, zararı ile başbaşa kalmayı görmektedir.

## TOPLUM KAVRAMADIKÇA

Tüketicinin korunması, ülkenin temel sorunları arasında, birincil düzeydeki önemini sürdürmektedir. Konu, ekonomik, hukuksal ve yönetsel yönleri ile çok boyutludur ve kısa sürede çözüme kavuşturulması beklenemeyecek kadar, genel toplumsal koşullarla bağlantılıdır.

Fizik biliminin "bileşik kaplar yasası" toplumlar için de geçerlidir. Ekonomik dar boğazlar aşılmadıkça, yargının etkinliğini geciktiren nicel engeller giderilmedikçe, daha önemlisi, insan'ın nesnel, düşünsel ve onursal varlığının önemi bütün toplum kesimlerince kavranmadıkça, tüketicinin rahat soluk alabilmesi çok güçtür.

Anayasa'nın 172. maddesi, "Devlet, tüketicileri koruyucu ve aydınlatıcı tedbirleri alır, tüketicilerin kendilerini koruyucu girişimlerini teşvik eder" ilkesini benimsemiştir. Böylece tüketici olgusu, hukuksal bir tanım olarak, ilk kez anayasal geçerliliğe ulaşmıştır. "Tüketicilerin

kendilerini koruyucu girişimleri..." nin neler olabileceği henüz açıklık kazanmamıştır. Ancak, birçok ülkede, devletten de ekonomik ve teknik destek ararak örgütlenen tüketicilerin, kalite denetimi, bilgi alış-verişi, kamuoyu oluşturulması gibi çalışmaları ile, piyasa koşullarını olumlu yönde etkiledikleri, bilinen bir gerçektir. Bu nedenle, anılan maddedeki "...teşvik..." sözcüğünü, akçalı, bilimsel ve teknik yardımlar olarak benimseyip böyle uygulamaya koymak, tüketici girişimlerinin etkin bir düzeye varabilmesi için gereklidir.

## TARTIŞILMALI

Kamu denetimini yaygınlaştırmak amacına yönelik yeni tasarının ve bunu izleyecek öbür girişimlerin kapsamı belirlenirken, Anayasa'nın 172. maddesine göre, tüketicilerin etkinliğini somutlaştıracak yöntemler aydınlığa çıkarılmalıdır. Unutulmamalıdır ki, bu konuda tüketiciler de deneyimsizdir. Ekonomik yaşamı yönlendirici bir güç oluşturabilecekleri bilincine henüz varmamışlardır. Konu en geniş biçimde kamuoyu önünde tartışılmalı, tüketiciler, salt bu nitelikleri nedeniyle, sunum ve istem koşullarının belirlenmesinde en etkili öge oldukları gerçeğini özümleyebilmelidirler. Kamu denetiminin tüketici desteği ile bütünleşmesi, günümüze değin süregelen önemli bir boşluğu kapatabilecektir.